

3 1761 11648377 7



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

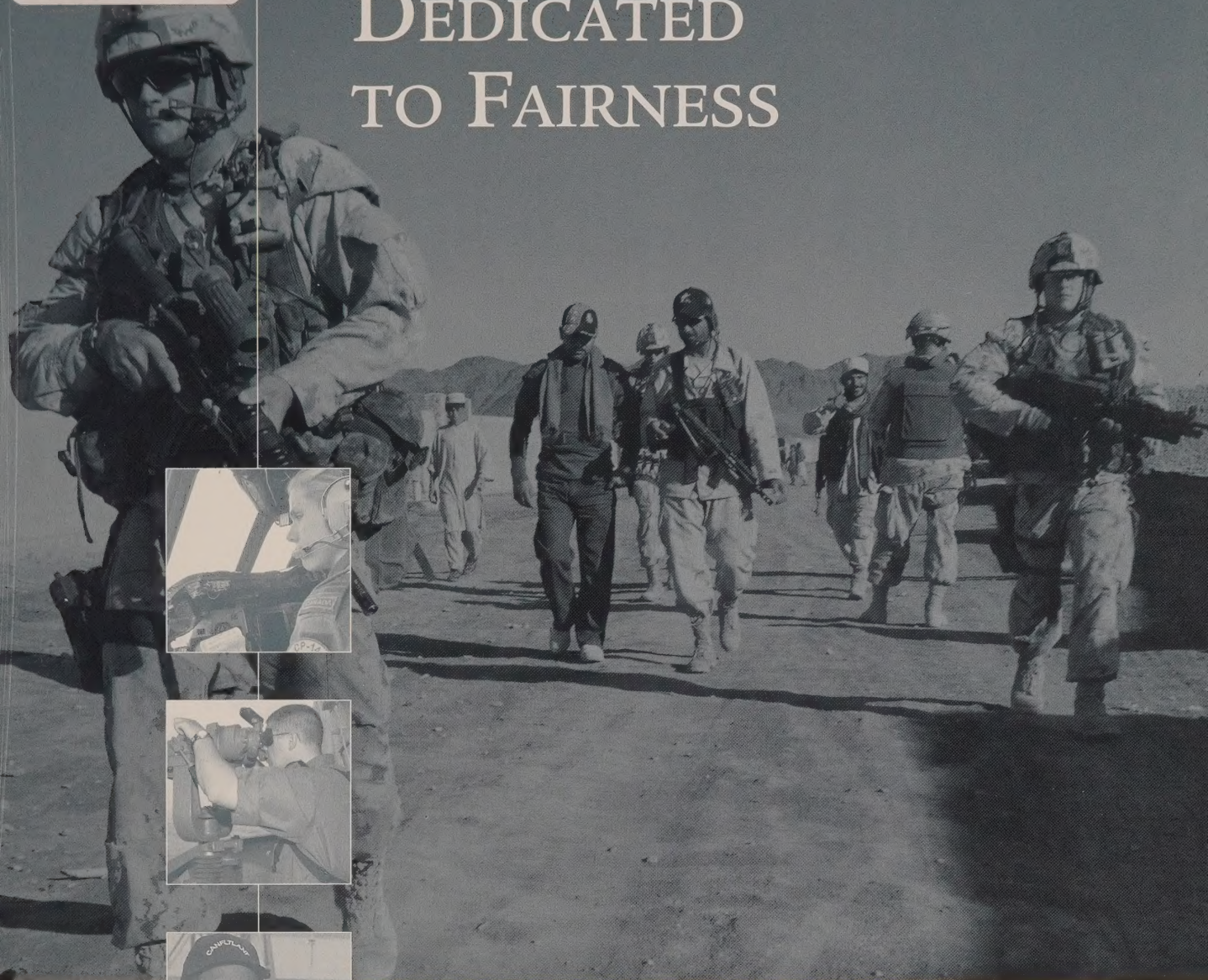
<https://archive.org/details/31761116483777>

CAL
ND120
-A56

144

Government
Publications

DEDICATED TO FAIRNESS



2005-2006 ANNUAL REPORT

Ombudsman

National Defence
and Canadian Forces



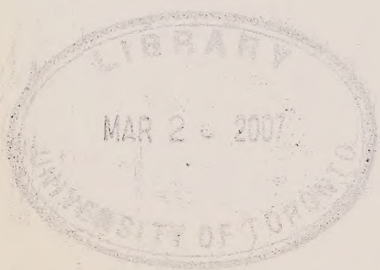
Défense nationale
et Forces canadiennes

Canada



Ombudsman's Vision

Independent
and impartial,
we are dedicated
to fairness for all.



June 2006

The Honourable Gordon O'Connor, P.C., M.P.
Minister of National Defence
National Defence Headquarters
Major-General George R. Pearkes Building
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0K2

Dear Minister,

I am very pleased to submit to you this year's annual report for the Office of the Ombudsman of the Department of National Defence and the Canadian Forces for tabling in the House of Commons.

This report provides an overview of our operations from the beginning of April 2005 to the end of the fiscal year in March 2006. It highlights the important work that my dedicated staff have undertaken to help our uniformed members, civilian employees and their family members resolve concerns related to the Department and the Canadian Forces.

I look forward to continuing to work with you to achieve our shared mandate: enhancing the well-being of all members of the Defence community who sacrifice so much for Canada and Canadians.

Yours truly,

Yves Côté

Yves Côté, Q.C.
Ombudsman



An Office that can Help

The Ombudsman's Office contributes to substantial and long-lasting change in the Department of National Defence and the Canadian Forces. Independent from the chain of command and civilian management, the Ombudsman reports directly to the Minister of National Defence and helps to ensure fair and equitable treatment for all members of the Defence community, including:

- Current and former members of the Canadian Forces (Regular Force and Reserves) and the Cadets;
- Individuals applying to become a member;
- Current and former civilian defence employees;
- Employees and former employees of the Staff of Non-Public Funds;
- Members of the immediate family of any of the above-mentioned; and
- Individuals on an exchange or secondment with the Canadian Forces.

The Ombudsman's Office acts as a direct source of information, referral and education for the men and women of the Department and the Canadian Forces. It helps individuals access existing channels of assistance or redress when they have a complaint or concern. The office also investigates complaints and serves as a neutral third party on matters related to the Department of National Defence and the Canadian Forces and, when necessary, reports publicly on these issues.

If you have a concern regarding a matter that is directly related to the Department or the Canadian Forces, and you are a member of the Defence community, please contact our office. You can be assured that we will treat your concerns in a professional manner and with confidentiality.



How to Contact Us

There are several ways to reach the Office of the Ombudsman, including submitting a complaint online or calling one of our intake officers.

- **Online:** To send us your complaint online, you can access our **secure** online complaints form on our website: **www.ombudsman.forces.gc.ca**. Follow the directions, and we will contact you to discuss your concern.
- **Phone:** Call our toll-free number and speak to one of our intake officers. It's easy to remember! 1-88-88-BUDMAN (1 888 828-3626).

For further information about the Office of the Ombudsman, please call our general inquiries line at **(613) 992-0787** or visit us online at the website mentioned above.

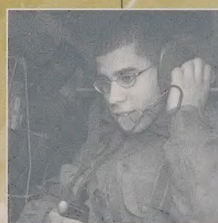
We are also available to provide presentations. For more information, please contact the Director of Communications and Parliamentary Relations at **(613) 992-6962**.

Table of Contents

Ombudsman's Message	4
The Year in Review	6
Highlights	6
Focused on Positive Results	10
Updates	10
Special Report – <i>For the Sake of Fairness</i>	11
Work in Progress	12
About the Office	16
Handling Your Case from A to Z	18
Ombudsman's Advisory Committee	19
Ombudsman Commendations	21
Appendix I – Complaints	23
Appendix II – Financial Report: Summary of Expenditures	26

Ombudsman's Mission

To bring positive
change to
the Defence
community because
we care about the
people we serve.





Ombudsman's Message

Through the dedicated efforts of our entire office, my first few months as Ombudsman were filled with a number of significant accomplishments. Let me highlight some of them. We finalized an investigation and released a comprehensive report on the case of Squadron Leader (Retired) Clifton Wenzel, a decorated Second World War veteran who was unfairly denied a pension more than 40 years ago. We reconstituted the Ombudsman Advisory Committee. And, most notably, our staff helped more than 1,600 members of the Canadian Forces, employees of the Department of National Defence and their families resolve a broad range of issues and concerns over the past year. These successes at the individual level are critical but, given that they do not generate headlines, they are all too often overlooked. Of course, these are only a few of our achievements; the many others are detailed elsewhere in this report.

I would like to share some of my thoughts following my first eight months on the job, focusing, in particular, on the numerous visits that I have made to Canadian Forces bases, wings, schools and other facilities. My primary objective for these visits was to meet our uniformed members informally in their work environments. I talked to them about who we are and what we do, described the services that we offer, and answered the numerous questions that they had. The large majority of these meetings were held in circumstances where everyone could speak frankly and openly.

On one of my first base visits, members stationed in Wainwright spoke of an inequity regarding access to medical services. I was told that members serving in isolated locations qualified for benefits due to the reduced availability of health services; however, these benefits were not available to those serving in Wainwright. One of my investigators quickly reviewed the facts and consulted military leadership. As a result of our efforts, the Canadian Forces is now reviewing the outdated policy that led to this inequity and will look at introducing a new approach to determining benefits.

At our bases and wings across the country, I also met with people who were well placed to give me a good sense of some of the issues that are affecting the Defence community. For example, whenever I could I met with military chaplains, social workers, Military Family Resources Centre staff, military families and union representatives.

Over the past eight months, I also met with a number of Parliamentarians and other stakeholders who have an important role to play in defence-related issues. And I sat down with most senior officers, non-commissioned members and civilian officials working in the Department and the Canadian Forces. I was genuinely pleased by the strong support that was expressed for our office, for what we do and for the added value that we bring to the Defence community.

All of these encounters were, from my perspective, extremely useful and instructive. I now have a much better – a much richer – understanding of the most important issues facing our members in the Defence community and the institution itself. And I took a number of things from these meetings and visits across the country.

Most notably, I believe that the men and women of the Canadian Forces are genuinely energized. They told me that they feel a new sense of purpose. They feel considerable pride in serving their country. And there is widespread recognition that significant progress has been made in recent years, particularly in the areas of pay and equipment.

However, it is also clear that there are some critical pressure points within the Department and the Canadian Forces. Almost everywhere I went, I heard members of the community – military members, Defence families, and civilian employees – say that they are operating at, or even beyond, the limits of their capacity. There is no question that the organization is stressed. This obviously has an impact on our uniformed members and civilian employees. But beyond that, it also has a significant impact on their families who often bear the brunt of this.

I heard a number of concerns related to the treatment afforded to our Reserve members who are being called upon more and more to help the Canadian Forces deliver on its mandate. Some of these concerns centred on how Reserve members are treated when they return from international deployments. Others related to difficulties experienced by Reservists who tried to join the Regular Force.

Finally, a number of military members told me that the grievance system is not responsive to their needs. In spite of the improvements that have been made, they still find it too slow and overly bureaucratic.

All of these issues are of concern to me, and I will continue to monitor them closely.

I would like to close with a few comments on our priorities for the next reporting period. We will continue to focus on helping to resolve individual complaints that form the backbone of our business. At the same time, we will launch and complete targeted, in-depth investigations where we can make the most significant and long-lasting difference.

In the coming months, we will also strengthen follow-up mechanisms for the recommendations that we have issued and will issue in the future. I want to track the implementation of our recommendations in a more open and rigorous way and, through this, promote greater accountability in my office and throughout the entire institution.

In closing, I am – and our entire team is – looking forward to the coming year. The office has made a real difference in the past. And we are determined to continue to bring positive change to the Defence community because we care about the people we serve.

Yves Côté, Q.C.
Ombudsman



Yves Côté was
appointed
Ombudsman
in August 2005

As well as addressing individual complaints, the office has also focused on a number of broader issues. For example, in October 2005, the Ombudsman wrote to the former Minister of National Defence strongly recommending that he implement two outstanding recommendations related to the Service Income Security Insurance Plan (SISIP). The letter was posted on the Ombudsman's website, where it is still accessible, in order to keep constituents and stakeholders informed.

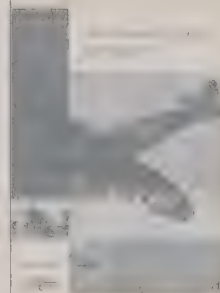
First he was told that he needed an Environmental Training Program course, which he took and passed. Upon returning from the course, he saw his name on a posting list for an assignment at the other base and began making plans with his family to move. He then learned that the job had been given to someone in a more urgent situation. He requested a Contingency Cost Move which, although strongly supported,





During the ongoing snipers investigation, which was referred to the office by the former Chief of the Defence Staff, Ombudsman investigators initially received heavily censored documents from the Department of National Defence in response to their requests for information. The inability to obtain access to all relevant information seriously prejudiced the investigative process and had a potentially negative impact on the credibility of the office. The Ombudsman intervened vigorously with the Department of National Defence and the previous Minister and, after prolonged discussions, significant and positive change occurred. Ultimately, a Ministerial Directive was issued providing the office with access to required information and facilitating access to other information in the future.

In November 2005, the Ombudsman issued a report, *For the Sake of Fairness*, recommending that Mr. Clifton Wenzel, who retired from the Royal Canadian Air Force in 1961 after more than 20 years of military service, be compensated, with utmost urgency, for the pension that he was unjustly denied. In addition to garnering considerable media attention, the recommendations in the report were supported by the former Minister. In March 2006, the Ombudsman impressed upon the new Minister of National Defence, the Honourable Gordon O'Connor, the need to implement the recommendations without delay.



YOUR SUCCESSES ARE OUR SUCCESSES

was denied because there were no suitable positions available. Finally, he applied for an opening at the base, learned he was the best candidate, but failed to secure the position because, it was later asserted, a candidate in the specified trade was chosen.

The investigator talked to the member's career manager, who acknowledged that, in the case of the Contingency Cost Move, the move request was legitimate. However, few positions were available and a more urgent request had taken priority. Furthermore, the local position had gone to someone in the right trade. The career manager also revealed that he had tried unsuccessfully to borrow a position at the other base for a year.

The investigator offered to search the Active Posting Season website for an available position, and the career manager agreed to transfer the member if something were found. The next day, the investigator found a suitable vacant position and the career manager responsible for it agreed to a loan. A month after contacting us, the member was told he would be transferred within a few weeks.

The co-operation of the two career managers alleviated a deteriorating family situation by providing a bridging solution that benefited all parties involved.



Since the Ombudsman's appointment in August 2005, he has also focused on meeting with members of the Canadian Forces and employees of the Department of National Defence across the country. As of the end of March 2006, he had traveled to military bases, wings and facilities in Halifax, Shearwater, Bagotville, Valcartier, St-Jean, Edmonton, Cold Lake, Wainwright, Kingston, Petawawa, Shilo, Portage-la-Prairie and Winnipeg. During these visits, the Ombudsman had the opportunity to see, first-hand, the work performed by Canada's men and women in uniform and to speak to them informally about their concerns. The Ombudsman also had the opportunity to meet with key members of the extended military family – including chaplains, social workers, health care specialists, Military Family Resource Centre staff and union representatives – to get a sense of the work they do and the challenges they face.

Over the past eight months, the Ombudsman also worked to strengthen relationships on a number of broad fronts, including meeting with: the Ministers of National Defence; Chief of the Defence Staff; the Deputy Minister of National Defence; most senior civilian managers and Canadian Forces officers; the Armed Forces Council; Parliamentarians (including Defence Critics from all political parties); and provincial Ombudsmen from Manitoba and Nova Scotia.

In the fall of 2005, the Ombudsman reconstituted the Ombudsman Advisory Committee, adding five new members: Colleen Calvert, Executive Director of the Military Family Resource Centre in Halifax; Clare Lewis, Q.C., a former Ontario Ombudsman; Captain Eve Mallette from the Canadian Defence Academy; Chief Warrant Officer Mike Nassif, Command Chief Warrant Officer

YOUR SUCCESSES ARE OUR SUCCESSES

A babe in arms

A female member, who had just been transferred from the Reserves to a distant posting with the Regular Force, approached our office. She was seeking a temporary transfer back to her old base.

The member had a 15-month-old child and her husband, a Regular Forces member, was away on training. Recruiting staff had agreed to accommodate her situation. In the end, however, she was given a distant posting scheduled to begin four months before the return of her spouse. Her old unit's chain of command suggested that she proceed to her new base and obtain permission to take Employment While Awaiting Training at her old base until her spouse's return.

Permission was denied. Instead, she was told to sell her house and move her child, or else request voluntary release.

An Ombudsman investigator approached the new unit's chain of command, who said that the new member needed a Soldier's Qualifying Course before starting trade training. However, the Regimental Sergeant Major (RSM) at her old base revealed that the training was available there too. The RSM agreed to arrange for the member's training at the old base and even agreed to employ her until the start of her basic course. The new base still refused to allow her to return.

The investigator then contacted the Base Commander's office and explained that, if the member had to move, DND would have to pay child care allowances for 24 hours a day,

for the Human Resources (Military) group; and Nathalie Des Rosiers, Dean of Civil Law at the University of Ottawa. And, in March 2006, Bill Tanner was added to the committee bringing the total membership to ten. The committee is chaired by Lieutenant-General (Retired) Michael Caines.

The committee met for two days in November 2005 to discuss, among other things, operations and investigations, outreach and the Ombudsman's commendations process. The former Minister of National Defence and the Vice Chief of the Defence Staff also met with, and addressed, the members of the committee. On March 30, 2006, the committee gathered for its first meeting of the year to discuss the strategic priorities of the office, the Ombudsman's long-term communications plan and current operations and investigations.

The staff of the Office of the Ombudsman have also been involved in a number of important initiatives over the past year to strengthen the overall office, including: the development, by the Operations group, of a comprehensive, four-week training program for new investigators (the first serial of which ran in March 2006); the refinement and implementation of a professional development program (including regular learning seminars); the completion of an administrative review, overseen by Legal Services, to assess information management and security policies and procedures in the office; and the finalization of a workplace assessment which was spearheaded by an investigator in the Operations group.



Members of the Advisory Committee at a reception in November 2005

for four months, which amounted to \$27,000. The investigator added that the child was already showing signs of being affected by the parents' absence. The Acting Base Commander agreed to transfer the member to her old unit until the start of her basic course and confirmed the decision in writing that day. The posting was effective immediately.

The senior chain of command recognized that the unit was obliged to address family needs, and that family life and the needs of the Canadian Forces can be compatible. By reversing a decision made at a lower level, the chain of command prevented disruption to a military family.



Focused on Positive Results

In addition to handling and closing more than 1,600 cases in 2005-2006, the Office of the Ombudsman also made significant progress on a number of major files and investigations over the past year.

Updates

A Blot on History: Complaints Concerning Chemical Agent Testing

In the spring of 2004, after the submission of a special report from the Office of the Ombudsman to the Minister, the Government established the Chemical Warfare Agent Testing Recognition Program to compensate Canadian Forces veterans who participated as human test subjects in chemical warfare agent experiments from 1941 to the mid-1970s. Difficulties arose, however, in cases where veterans died without a valid will: their widows or primary beneficiaries were not eligible for compensation under the program's original guidelines.

Investigators worked with officials from the Human Resources (Military) group to resolve this inequity. As a result of these efforts, the program criteria was revised so that applications from "unremunerated adult(s) who ordinarily lived in the household of an eligible veteran at the time of his death" could now be considered. Family members who previously did not qualify for the program now have the recognition and compensation that they deserve. Indeed, 43 widows and other family members have now received the one-time, non-taxable *ex-gratia* payment of up to \$24,000.

The responsibility
that your office
has for improving
the conditions
of service for
Canadian Forces
members
is comforting.

— *Serving*
Brigadier-General



Taking Care of the Injured and Disabled

In August 2003, the Office of the Ombudsman produced a special report entitled *Unfair Deductions From SISIP Payments to Former Canadian Forces Members*. The report contained five recommendations, three of which have been implemented. The remaining two deal with concerns with the offsetting (deduction) of Veterans Affairs Canada disability pensions awarded under the *Pension Act*. One outstanding recommendation calls for steps to be taken, in conjunction with Treasury Board Secretariat, to change the regulation governing offsetting; the other seeks reimbursement for veterans who had been subject to the offsetting clause after October 27, 2000.

The Minister of National Defence at the time agreed with all of the recommendations in the report, as did the Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs. In fact, the committee passed a unanimous motion imploring "the Defence Minister and government to accept and enact the recommendations forthwith." Unfortunately, Canadian Forces members are still waiting for concrete action.

On October 26, 2005, the Ombudsman sent a letter to the former Minister of National Defence expressing deep concerns about the delay in implementing the final two recommendations. This letter was posted on the office's website in order to keep the Defence community informed. And, on March 16, 2006, the Ombudsman raised the issue with Defence Minister Gordon O'Connor. The office will continue to work vigorously to have these final recommendations implemented as soon as possible.



Special Report – *For the Sake of Fairness*

In November 2005, the Ombudsman released a special report, *For the Sake of Fairness*, detailing Squadron Leader (Retired) Clifton Wenzel's 44-year-long battle for a military pension – and justice. Mr. Wenzel left the Royal Canadian Air Force in 1961 after more than 20 years of service, including 47 combat missions in the Second World War, but before the mandatory retirement age for his rank. At the time, the *Canadian Forces Superannuation Act* provided that he was entitled to a return of his contributions to the superannuation plan. It also provided that he could be granted a reduced pension if it was deemed to be in the public interest. He requested a reduced pension but was granted only a return of his contributions.

In May 2005, the previous Minister of National Defence referred his case to the office for investigation. The final report concluded that the military had failed Mr. Wenzel. It was clear that the decision not to grant the decorated Veteran a reduced pension had been arrived at as a result of an unfair process, and the Ombudsman recommended that Mr. Wenzel be compensated for the pension he was unjustly denied, "with utmost urgency." Although the previous government agreed that Mr. Wenzel had been unfairly treated, it did not compensate him before the January 2006 election.

The Ombudsman briefed Defence Minister Gordon O'Connor on this case in March 2006 and called on him to consider this matter on an urgent basis.

You all deserve
every 'thank you'
and 'pat on the
back' you get!
I did a little more
reading... and
realized how much
your office does
to help other
people like my
mother and myself.

– *Daughter of
a Veteran*

Work in Progress

Environmental Exposure (1991 Gulf War)

A comprehensive investigation was launched by the Office of the Ombudsman in response to a complaint submitted by a retired Canadian Forces officer from 1 Combat Engineer Regiment (1 CER) who had served in Kuwait following the 1991 Gulf War. The complainant expressed concerns about the long-term health of soldiers who had been under his command during this deployment.

The aim of the investigation was not to prove or disprove the authenticity of health concerns among those who had served with 1 CER. Instead, the investigation focused primarily on the appropriateness of the response of the Canadian Forces to those concerns.

As part of its investigation, the office managed to contact 251 of the original 320 1 CER veterans. These serving and former Canadian Forces members were briefed on the aim and scope of the investigation and were asked to provide information about their current health, as well as the treatment afforded them by the Canadian Forces if they had reported any concerns.

At the end of the 2005-2006 reporting period, the investigation was still in the process of being finalized. It is expected that the final report will be issued in the spring of 2006.

Recruiting System

Over the past seven years, complaints regarding the Canadian Forces Recruiting System have consistently ranked near the top of the issues that concern the Defence community. As a result, the Office of the Ombudsman

Unfit for service, you say?

A complainant alleged that he had been improperly released by the Canadian Forces. He grieved the release decision and accepted an informal resolution that allowed him to re-enroll for long enough to complete 20 years of pensionable service "upon satisfying all normal enrolment criteria." However, when the complainant re-applied, Canadian Forces Recruiting Group (CFRG) Borden informed him that he did not qualify on medical grounds. The complainant could not see why he had been judged unfit and asked Director Military





launched a review of the system in the fall of 2004. This review focussed on the fairness of the recruiting process *from attraction to enrolment* from the perspective of a potential applicant. It did not assess the medical, physical fitness or educational standards required for enrolment in the Canadian Forces.

The office selected 301 complaints that were received between 2003 and 2005 for in-depth study. These complaints revealed a number of potential systemic issues within the Canadian Forces recruiting and selection process, including:

- A lack of responsiveness on the part of some recruiters in their dealings with applicants;
- Excessive delays in the recruiting process, specifically with the medical assessment and security portions of the process;
- Difficulties with the transfer procedure between the Reserve and Regular Forces and vice versa; and
- Inconsistencies in the application of recruiting incentives or bonuses being offered to potential recruits for specific military occupations.

The investigative team interviewed approximately 250 individuals, including 35 complainants. As well, the team spoke to staff of the Canadian Forces Recruiting Group Headquarters, 18 military recruiting centres, and a variety of Regular Force and Reserve units including Operational Headquarters, Militia Brigade Headquarters and Naval Reserve Headquarters. Investigators also consulted with a number of organizations outside of the Canadian Forces to analyze their recruiting processes.

The office is currently reviewing and analyzing the facts gathered and compiling a report. It is expected that the Ombudsman will release the final report in the coming weeks.

YOUR SUCCESSES ARE OUR SUCCESSES

Careers Administration and Resource Management (DMCARM) to review his case. DMCARM advised him that, given that the grievance process had been completed with the informal resolution, no further action was possible.

After reviewing the documentation on file, an investigator from the Ombudsman's Office met with the complainant and discussed the case with the medical staff at CFRG Borden. The staff agreed to reassess the file and found that a different determination might be possible. After receiving encouragement from the office, the former member provided

more current medical information and the application for re-enrollment was processed once again.

The investigator then facilitated numerous phone calls and e-mails between the former member, his doctor, CFRG Borden and DMCARM. The complainant was offered a posting with the Canadian Forces and re-enrolled nearly three years after being improperly released. The member and his family were thrilled to have the situation righted.

I would like to
thank you
personally for
taking my case
and for all the work
you did to resolve
my problem.
I don't know what
I would have done
without your
contacts in this
matter. Everything
is finally taken
care of – from my
release to my
benefits.

– *Former Canadian
Forces Member*

Snipers Investigation

At the request of the former Chief of the Defence Staff, the Ombudsman agreed to investigate a series of complaints made by the father of a former Canadian Forces soldier who served as a sniper with the 3rd Battalion of the Princess Patricia's Canadian Light Infantry during Operation Apollo in Afghanistan in 2002.

The father alleges that his son and other snipers were given inadequate support, ostracized and treated badly by their peers and their chain of command, and were given insufficient recognition for their exemplary service. It is also alleged that their mistreatment resulted in the snipers suffering negative effects, including post-traumatic stress disorder.

Investigators have focused their examination on whether the snipers were treated fairly and whether they received adequate pre-deployment training and preparation. The office is also looking at the treatment and support received by the snipers during and after the mission, as well as at the recognition the snipers were provided for their service.

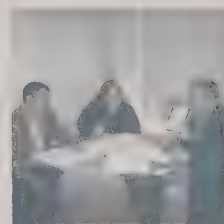
As noted elsewhere, during the investigation, the office initially received heavily censored documents from the Department of National Defence in response to requests for information. This resistance caused significant delays in the investigation and severely undermined the ability of the office to fulfill its mandate. In the fall of 2005, the Ombudsman raised the issue with the previous Defence Minister who subsequently issued a Ministerial Directive providing the office access to required information, and outlining the procedures that will facilitate access in the future.

It is expected that the final report will be issued in the summer of 2006.

Operational Stress Injury III

On February 5, 2002, the Office of the Ombudsman released a report on the systemic treatment of Canadian Forces members with post-traumatic stress disorder. The report focussed on the Canadian Forces' treatment of Corporal Christian McEachern, a young soldier and former member of the 1st Battalion of the Princess Patricia's Canadian Light Infantry who was diagnosed with post-traumatic stress disorder in the fall of 1997 and released from the military in July 2001. The initial report contained 31 recommendations designed to assist the Canadian Forces in improving the way in which it deals with stress-related injuries. The Canadian Forces has accepted most of these recommendations, in whole or in part.

A follow-up report published nine months later examined the military's progress in improving the welfare of its members suffering from post-traumatic stress disorder and other operational stress injuries. The office has continued to monitor progress and a more in-depth review was initiated in the summer of 2005. At that time, issues such as family support, the perceived growing communications gap between the chain of command and caregivers, and the coordination of activities related to operational stress injuries at the national level emerged as warranting further review. As a result, an additional follow-up investigation has commenced. The investigative work is expected to be concluded in the summer, with the final report being published in the fall of 2006.



Investigators
at work



About the Office



Intake officer

The Office of the Ombudsman was created in June 1998 in large measure as a result of recommendations made by the Somalia Commission of Inquiry, and acts as an independent and impartial investigative body for Canada's military community. The office strives to make a real and positive difference by promoting fairness, accountability and openness in the Canadian Forces and the Department of National Defence.

The Ombudsman is designated through a Governor-in-Council order, pursuant to section 5 of the *National Defence Act*. The office derives its authority from Ministerial Directives and their accompanying Defence Administrative Orders and Directives.

Structure

The office's approximately 50 civilian members work in five sections: Operations, Legal Services, Communications, Corporate Services, and Human Resources. The Operations group is composed of Intake, General Investigations and the Special Ombudsman Response Team (SORT). In addition, when the office needs extra guidance on initiatives or recommendations, it turns to the Ombudsman Advisory Committee, whose members have extensive expertise in military and legal matters and dispute resolution.

Some 25 intake officers and investigators perform the office's core function. Together, they provide a formidable level of expertise. They include former police officers, both local and national; former military officers, including a former Canadian Forces Chief Warrant Officer; and a former ombudsman from another jurisdiction. In addition, the office has a special adviser for each military environment – a former Brigadier-General (Air Force), a former Formation Chief Petty Officer (Navy) and a former Colonel (Army).

YOUR SUCCESSES ARE OUR SUCCESSES

Starting off on the wrong foot

An eight-year member of the Regular Force requested a voluntary release to move to another province and take custody of his young child. As the member had a civilian job waiting for him in two months' time, he hoped that his release would be authorized within seven weeks.

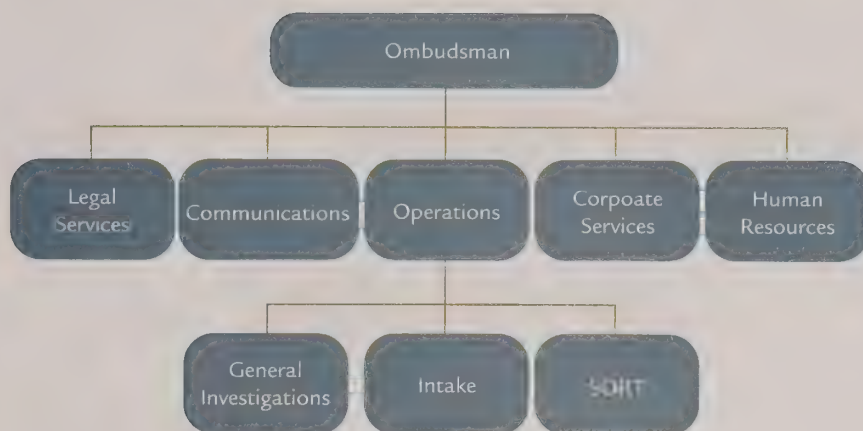
The entire process started off on the wrong foot. After the unit took more than six weeks to fax the member's paperwork to his Career Manager, the member asked for our assistance in obtaining a timely release to avoid jeopardizing his civilian position.

Given the compelling circumstances, an Ombudsman investigator spoke to the Career Manager, who stated that he could not justify a compassionate release without first

receiving substantive details in the form of a letter from a social worker and a letter from the prospective employer confirming that the member was being offered a career opportunity that would be lost were he not released by a specific date. The prospective employer quickly e-mailed his job offer to the Career Manager and the investigator; however, the Career Manager indicated that the letter did not meet the criteria to recommend early release.

It became apparent that the member had to abandon the job offer as the reason for early release and concentrate on gathering documentation to support release for compassionate circumstances in order to assume parental custody responsibilities for his child.

A doctor provided a letter stating that the stress associated with the member not being released was exacerbating an existing severe stress condition that had required medical



Investigative Process

The complaint resolution process begins when an intake officer receives a complaint or a request for information. Generally, the intake officer either refers the person to the appropriate resource or forwards the complaint to General Investigations or SORT. The intake officer can also make inquiries to attempt to resolve the issue informally at the lowest possible level. General Investigations handles individual complaints that often involve compelling circumstances requiring prompt resolution. Investigators use alternative dispute resolution techniques to negotiate 'win-win' solutions whenever possible. When no resolution is achieved, they can issue recommendations to senior leadership which can be made public. High-profile cases that are symptomatic of emerging trends with potentially broad systemic implications are assigned to SORT, which is also responsible for conducting investigations referred directly to the Ombudsman by the Minister of National Defence or by senior Department of National Defence/Canadian Forces leadership.

attention. The doctor pleaded that these circumstances should be taken into consideration in reviewing the matter. The investigator faxed the letter to the Career Manager who indicated it would suffice. Later, however, he stated that the Acting Director also needed a Social Work Officer Report. The social worker agreed to see the member immediately and to produce a report quickly, which was then faxed to the Career Manager. Within a day of receiving the report, the Acting Director authorized the immediate release of the member.

As a direct result of the intervention of our office, and with the assistance of the Career Manager, who ensured that the compassionate nature of the member's request for release received appropriate priority and understanding at the Director Military Careers level, the member was released in less than two weeks from the date he had originally requested.

Ombudsman's Vision

Independent
and impartial,
we are dedicated
to fairness for all.





Ombudsman Staff

Handling Your Case from A to Z



Ombudsman's Advisory Committee

One of the main priorities for the Office of the Ombudsman in the fall was to reconstitute and reinvigorate the Ombudsman Advisory Committee. Consisting of ten volunteers with specialized expertise and knowledge, the committee provides strategic advice and guidance to the Ombudsman and the office. The committee also acts as a sounding board for initiatives or recommendations being considered by the Ombudsman.

Lieutenant-General (Retired) Michael Caines agreed to chair the committee and assist the Ombudsman in charting its new course. Mr. Thomas Hoppe, Mr. Mike Spellen and Brigadier-General P.L. Brennan – all current and former members of the Canadian Forces – agreed to remain as committee members.

Several new members bring a wealth of knowledge and unique perspectives to the committee. They include the following:

- Chief Warrant Officer Mike Nassif and Captain Eve Mallette currently serve in the Canadian Forces. CWO Nassif is the Command Chief for the Assistant Deputy Minister of Human Resources-Military, while Captain Mallette, who is stationed in St-Jean, Quebec, works with the Canadian Defence Academy.
- Ms. Colleen Calvert, as the Executive Director of the Halifax Military Family Resource Centre, provides the committee and the Ombudsman with important insight into the concerns of the families of serving military members.



**Ombudsman's
Mission**
To bring positive
change to
the Defence
community because
we care about the
people we serve.

- Ms. Nathalie Des Rosiers, the Dean of Civil Law at the University of Ottawa, and Mr. Clare Lewis, Q.C., former Ombudsman of Ontario, bring a wealth of knowledge about the legal and ombudsman worlds.
- Mr. William Tanner, a Second World War veteran, played a pivotal role in gaining recognition and compensation from the Government of Canada for the thousands of Veterans who were part of the chemical agent testing in Suffield and Ottawa during and after the war years.

Since last October, committee members have worked diligently and generously to help the Ombudsman and the office deliver on its mandate. The committee has provided advice and guidance on the Ombudsman's priorities for 2006, the overall operational focus of the office, a long-term strategic communications plan, and the overall vision and criteria for the Commendation for Ethics, which will be unveiled later this year.

As the Ombudsman continues to chart an ambitious course for the office including defining and launching systemic issues that require greater attention and focusing on increasing the level of awareness and understanding of the office within the Defence community - the Ombudsman's Advisory Committee will help to ensure that he has the information and insight that he needs to succeed. Committee members will also be asked to take on a more prominent role in terms of special projects and to act as champions for the office.

What's mine is ours and what's yours is...?

A Canadian Forces member, who had been released in 2002, decided to claim his relocation entitlements the following year. However, the Director of Compensation and Benefits Administration (DCBA) and the relocation services specialists did not feel that he met the required marital and ownership status criteria required to qualify. After being denied a portion of his benefits related to the sale and purchase of a residence, he turned to our office for help.

The Ombudsman investigator met with DCBA officials to determine why they had rejected the member's claim. The reason? They believed that he had no legal entitlement to the residence, because the home was solely in his common-law partner's name and the relationship had been in effect



Ombudsman Commendations

The Ombudsman's Commendations for Ethics and Complaint Resolution recognize exemplary dedication to the values of integrity, honesty, fairness and openness as well as exceptional problem-solving and complaint resolution skills. Given the recent federal election and the resulting parliamentary schedule, this year's commendations ceremony will be held in June 2006 and reported on in the 2006-2007 Ombudsman's annual report.

More broadly, in the spring of 2006, the Ombudsman, in consultation with the Ombudsman Advisory Committee, undertook a review of the office's commendations, including the vision for the awards, the selection criteria, the marketing program and the overall commendation process. Of note, the Ombudsman and advisory committee will articulate a new vision for the office's commendations to ensure that they recognize those actions that assist the office in achieving its mandate. The new eligibility criteria for the commendations will be announced in the summer 2006. Relevant information will appear on our website (www.ombudsman.forces.gc.ca) in the weeks to come.

YOUR SUCCESSES ARE OUR SUCCESSES

for less than a year. Therefore, they did not feel he was entitled to the costs associated with its sale.

A principal residence is defined as one that is owned by a member or a member's dependents. The investigator thus determined that the member would meet the common-law requirements if he had assumed the care of her children. Since he had, and she was therefore considered to be a dependent, it followed that the member qualified for the benefits sought.

This information was brought to the DCBA's attention. While they did not agree with our interpretation, they agreed to have legal counsel review the matter in October 2004.

The review was finally completed the following February, and DCBA agreed to pay the remainder of the relocation benefits, if the member could prove that he had assumed

care of the children. The member gathered the necessary proof and submitted it.

In May 2005, DCBA accepted the member's proof of common-law status. However, they only reimbursed the member for the relocation benefits associated with the sale of his former residence and not the costs associated with the purchase of the replacement residence. After the investigator contacted various personnel to address this issue, DCBA agreed that the member was also entitled to the benefits associated with the purchase of his replacement residence.

In June, the member advised this Office that he had received a cheque for nearly \$12,000.00 covering the full amount of his relocation entitlements. Needless to say, he was happy to have this matter successfully resolved.



Liz Hoffman
1951 - 2006

The Commendation for Complaint Resolution has also been renamed the *Liz Hoffman Memorial Commendation for Complaint Resolution* in honour of a highly respected investigator with the Ombudsman's Office who passed away in January 2006 after a long fight with cancer.

Liz Hoffman's deeply rooted sense of fairness and social justice led to a career as ombudsperson with several academic institutions over the years: Carleton University, the University of Toronto, Ryerson Polytechnic University and the Ontario College of Art and Design. Her dedication also led her to be a founding member of the Association of Canadian College and University Ombudspersons as well as the Forum of Canadian Ombudsmen (FCO).

Liz was a key member of the Office of the Ombudsman since its beginning in 1998. She was a mentor to many new investigators and an inspiration to a number of longer serving members. She was also a tremendous force for positive change for the men and women of the Canadian Forces and the civilian employees of the Department. In her time with the office, Liz helped to ensure fair and equitable treatment for hundreds of members of the Defence community.

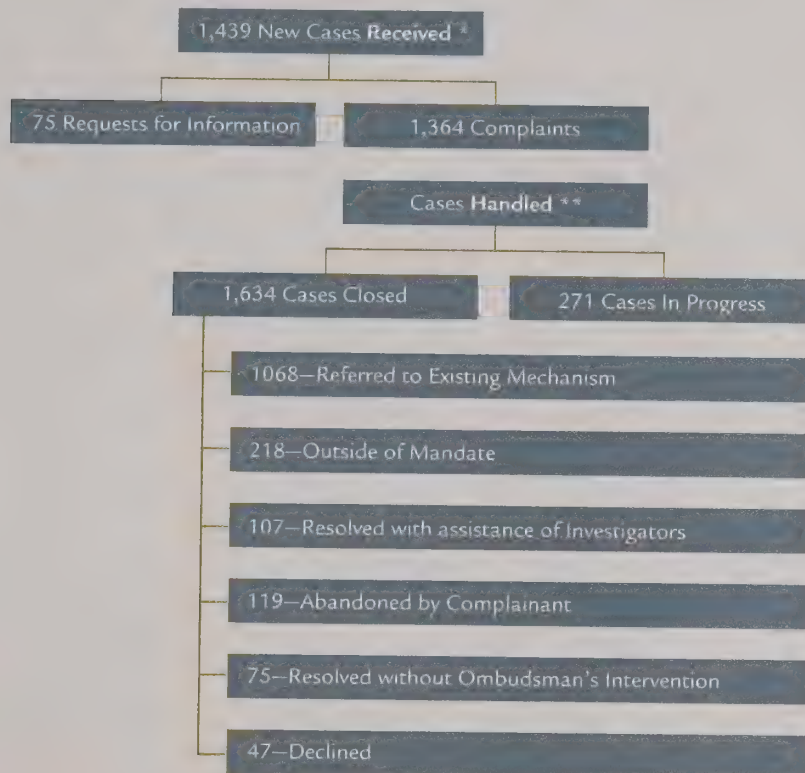
Since she dedicated her life to the ideals espoused by the Office of the Ombudsman, it is only fitting that this prestigious award be named, henceforth, in her honour.



Appendix I – Complaints

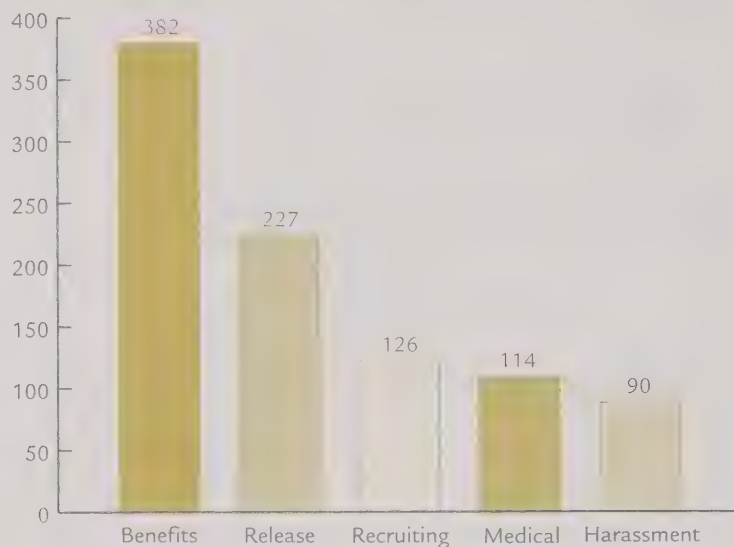


Table 1: Disposition of Cases (2005-2006)



* This does **not** include cases that were re-opened in 2005-2006 or cases that were carried over from previous years.

** This includes files that were carried over from previous fiscal years.

Table 2: Top Five Complaints (2005-2006)

The most common types of complaints received by the Office of the Ombudsman in 2005-2006 are as follows:

1. Benefits: including complaints related to the unfair denial of benefits and the forced repayment of monies by members due to an administrative error.
2. Release: including complaints where members feel they are being unjustly released, where their voluntary release requests are delayed, and where they are contesting the assessment of their medical condition.
3. Recruiting: including complaints related to the unfair rejection of applications, the rigid application of the medical conditions for enrolment, and delays in the process.

4. Medical: including complaints related to the treatment of people who believe they have been exposed to hazardous substances in the workplace or on deployment; complaints related to inadequate medical treatment or follow-up care; and complaints related to operational stress injuries.
5. Harassment: including complaints related to the abuse of power and delays with the complaint process.

The office also assists people with complaints regarding postings and promotions, access to information and privacy, grievance issues, housing, training, disciplinary action and more.

Table 3: Complaints by Category (2005-2006)

Regular Force	644
Former Military	268
Reserve Force	173
Family Member	89
Applicant Regular Force	48
Civilian Employee	35
Applicant Reserve Force	12
Former DND Employee	9
Anonymous	8
Non Public Fund Employee	7
Cadet	3
Other	68
Total	1,364



Appendix II – Financial Report: Summary of Expenditures

During fiscal year 2005-2006, the total budget allocated for the office was \$6.52 million.

In response to the Government of Canada's request to exercise fiscal restraint, the office carried out its functions under budget, as its actual expenditures were \$5.3 million. The largest category of expenditures was related to salaries at \$3.2 million, which accounts for 61.7 percent of the office's total expenditures.

The Minister of National Defence approved the Ombudsman's budget.

Summary of Expenditures

	(\$000)
Salaries	3,283
Professional and special services	474
Office rent	803
Office building improvements	17
Transportation	176
Acquisition of computers and other equipment	32
Telecommunications	182
Communications and public outreach	178
Materials and supplies	86
Training and professional dues	66
Mail and Courier services	10
Miscellaneous	14
Total	\$5,321

Annexe II - Rapport financier : Sommaire des dépenses

Au cours de l'exercice 2005-2006, le budget total attribué au Bureau de l'Ombudsman était de 6,52 millions de dollars. En réaction à la demande du gouvernement du Canada de faire preuve de prudence budgétaire, le bureau a exercé ses activités en demeurant bien à l'intérieur de son budget, ses dépenses réelles ayant atteint 5,3 millions de dollars. Les salaires constituent le plus grand poste de dépenses, soit 3,2 millions de dollars, ce qui représente 61,7 p. 100 de toutes les dépenses.

Le Ministre de la Défense nationale a approuvé le budget de l'Ombudsman.

Sommaires des dépenses

(en milliers de dollars)

Salaires	3 283
Services professionnels et spéciaux	474
Loyer des bureaux	803
Améliorations des bâtiments	17
Transport	176
Achat d'ordinateurs et d'autres équipements	32
Télécommunications	182
Communications et promotion	178
Matériel et fournitures	86
Formation et honoraires professionnels	66
Courrier et messagerie	10
Divers	14
Total	5 321 \$

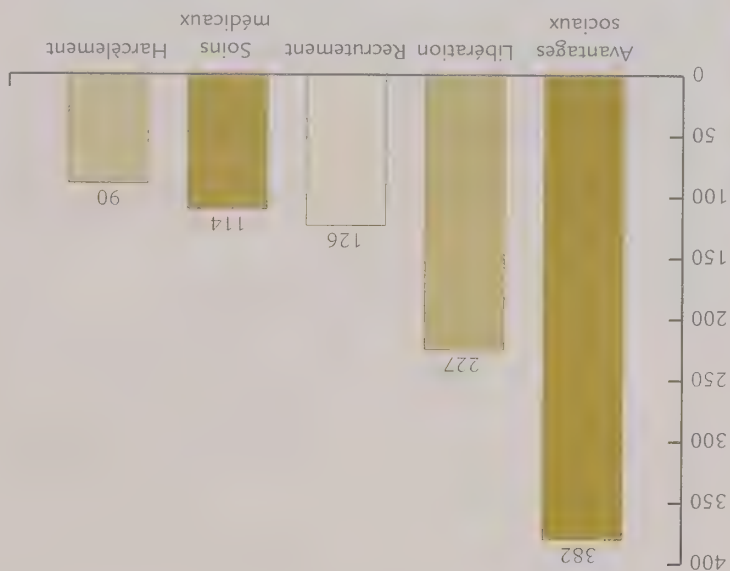
4. Soins médicaux : notamment les plaintes liées au traitement des personnes qui croient avoir été exposées à des substances dangereuses en milieu de travail ou en déploiement, de même que les plaintes relatives à un traitement médical et à des soins de suivi inadéquats et aux traumatismes liés au stress opérationnel.
 5. Harcèlement : notamment les plaintes concernant l'abus de pouvoir et les retards dans le processus de traitement des plaintes.
- Le bureau aide également les personnes qui déposent des plaintes relatives à des questions telles que : les affectations et les promotions, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, les problèmes de griefs, l'hébergement, la formation et les mesures disciplinaires.

Tableau 3 : Plaintes par catégorie (2005-2006)

Force régulière	644
Ex-membre des FC	268
Force de réserve	173
Membre de la famille	89
Candidat de la Force régulière	48
Employé civil	35
Candidat de la Force de réserve	12
Ex-employé du MDN	9
Anonyme	8
Employé du secteur parapublic	7
Cadet	3
Autre	68
Total	1 364



Tableau 2 : Les cinq plaintes les plus fréquentes (2005-2006)



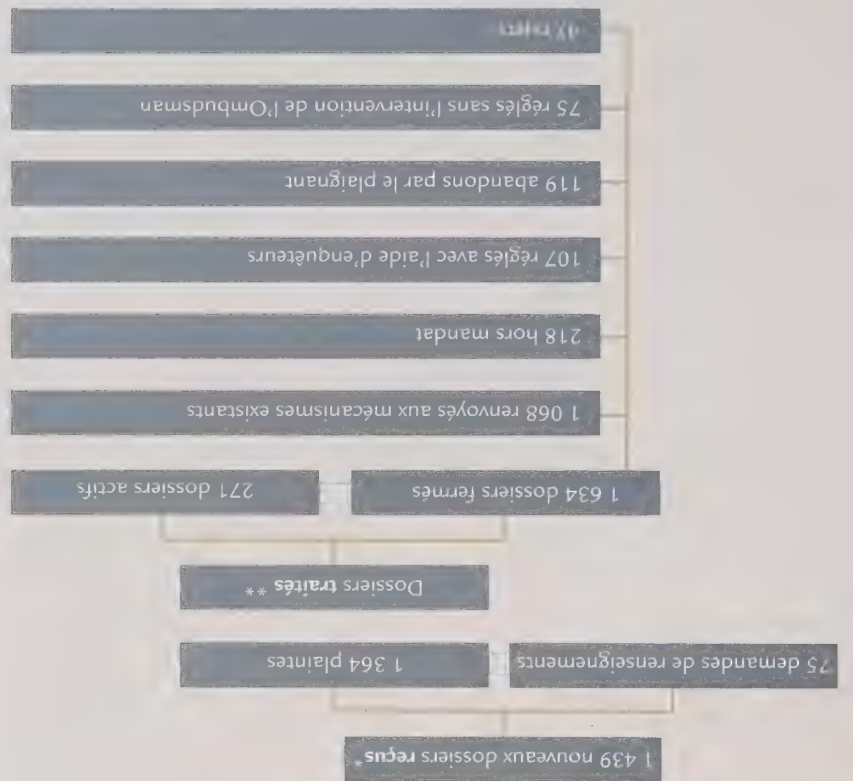
Voici un aperçu des types de plaintes les plus répandus parmi les plaintes reçues au Bureau de l'Ombudsman en 2005-2006 :

1. Avantages sociaux : notamment les plaintes liées à un déni injuste des avantages sociaux et à l'obligation pour les militaires de rembourser une somme d'argent en raison d'une erreur administrative.
2. Libération : notamment les plaintes déposées lorsque des militaires considéraient qu'ils ont été libérés injustement, lorsque la décision relative à leur demande de libération volontaire a été reportée et qu'ils contestent l'évaluation de leur état de santé.
3. Recrutement : notamment les plaintes relatives au rejet injuste des candidats, à l'application trop stricte des exigences médicales pour l'envolement et aux retards dans le processus.

Annexe I – Plaintes



Tableau 1 : Répartition des dossiers (2005-2006)



* Ces données ne comprennent pas les dossiers qui ont été rouverts en 2005-2006 ni les dossiers qui ont été reportés des années précédentes.

** Ces données comprennent les dossiers qui ont été reportés des exercices précédents.

On a également renommé la *Mention d'honneur pour la résolution de plaintes* *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman* pour la résolution de plaintes, en l'honneur d'une enquêtrice très respectée du Bureau de l'Ombudsman, qui est décédée en janvier 2006 après un long combat contre le cancer.

Le sens de l'équité et de la justice sociale fortement ancré en Liz Hoffman l'a menée à poursuivre une carrière d'ombudsman dans plusieurs établissements universitaires au fil des ans : Université Carleton, Université de Toronto, Ryerson Polytechnic University et Ontario College of Art and Design. Son dévouement l'a également menée à être l'un des membres fondateurs de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada, de même que du Forum canadien des ombudsmans (FCO).

Liz était l'un des membres clés du Bureau de l'Ombudsman depuis sa création en 1998. Elle a servi de modèle à plusieurs nouveaux enquêteurs et a constitué une source d'inspiration pour plusieurs membres de longue date. Une force incroyablement humaine et positive pour les hommes et les femmes des Forces canadiennes et les employés civils du Ministère. Lorsqu'elle travaillait pour le Bureau, Liz a veillé à ce que des centaines de membres de la collectivité de la Défense reçoivent un traitement juste et équitable.

Comme elle a passé toute sa vie à combattre pour faire valoir les idéaux du Bureau, elle mérite que ce prestigieux prix soit nommé en son honneur.

Liz Hoffman
1951 - 2006



Mentions d'honneur de l'Ombudsman



Les Mentions d'honneur de l'Ombudsman pour l'éthique et pour la résolution de plaintes reconnaissent le dévouement exemplaire à l'égard des valeurs axées sur l'intégrité, l'honnêteté, l'équité et l'ouverture, de même que des compétences exceptionnelles en règlement de problèmes et en résolution de plaintes. Compte tenu des récentes élections fédérales et du calendrier parlementaire connexe, la cérémonie des Mentions d'honneur de cette année aura lieu en juin, et on en fera mention dans le prochain rapport annuel de l'Ombudsman.

De façon générale, au printemps 2006, l'Ombudsman, en collaboration avec le Comité consultatif de l'Ombudsman, a passé en revue les Mentions d'honneur du bureau, notamment en ce qui concerne la vision des prix, les critères de sélection, le programme de marketing et le processus général relatif aux Mentions d'honneur. Il est important de souligner que l'Ombudsman et les membres de son Comité consultatif établiront une nouvelle vision pour les Mentions d'honneur du bureau de façon à s'assurer qu'elles reconnaissent les gestes qui permettent au bureau de remplir son mandat. On annoncera les nouveaux critères d'admissibilité aux Mentions d'honneur à l'été 2006. Des renseignements pertinents paraîtront sur notre site Web (www.ombudsman.forces.gc.ca) dans les semaines à venir.

VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

Depuis moins d'un an. Par conséquent, ils ne croyaient pas que le militaire avait droit aux coûts associés à la vente de cette résidence. On définit une résidence principale comme une résidence dont un membre des FC ou une personne à sa charge est propriétaire. L'enquêteur a donc déterminé que le militaire aurait satisfait aux exigences relatives aux unions de fait s'il avait pris en charge les enfants de sa conjointe. Comme c'était le cas, et que cette dernière était par conséquent considérée comme une personne à charge, le membre avait droit aux avantages sociaux qu'il revendiquait. Les renseignements ont été portés à l'attention du DRAS. Même si ses représentants n'étaient pas d'accord avec notre interprétation, ils ont accepté qu'un conseiller juridique examine la question en octobre 2004. L'examen a pris fin au mois de février suivant, et le DRAS a accepté de verser le reste des indemnités de déménagement, sous réserve que le militaire réussisse à prouver qu'il avait

assumé la garde des enfants. Le plaignant a recueilli les éléments de preuve nécessaires et les a présentés. En mai 2005, le DRAS a approuvé les éléments de preuve du militaire concernant son statut de conjoint de fait. Toutefois, il n'a offert que les indemnités de déménagement liées à la vente de son ancienne résidence; il n'a pas remboursé les coûts associés à l'achat de la nouvelle résidence. Après que l'enquêteur eut communiqué avec divers membres du personnel pour faire avancer le dossier, le DRAS a convenu que le militaire avait également droit aux indemnités liées à l'achat de sa nouvelle résidence. En juin, le militaire a informé le bureau du fait qu'il avait reçu un chèque de près de 12 000 \$, ce qui représente le montant total de ses indemnités de déménagement. Il va sans dire qu'il était heureux que sa plainte se soit ainsi réglée.

Mission de l'Ombudsman Apporter des changements favorables au sein de la communauté de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.

- Mme Colleen Calvert, à titre de directrice exécutive du Centre de ressources pour les familles des militaires de Halifax, fournit aux membres du Comité et à l'Ombudsman d'importants renseignements relatifs aux préoccupations des membres de la famille de militaires en service;
- Mr Nathalie Des Rosiers, doyen de la Section de droit civil de l'Université d'Ottawa, et Me Clare Lewis, c.r., ancien Ombudsman de l'Ontario, sont en mesure, en raison de leur connaissance du milieu juridique et de l'univers des ombudsmans, de contribuer de façon significative aux délibérations du Comité;
- M. William Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale, a joué un rôle critique en ce qui a trait à l'obtention d'une reconnaissance et d'une indemnisation de la part du gouvernement du Canada pour les milliers d'anciens combattants qui ont participé aux essais d'agents chimiques à Suffield et à Ottawa au cours de la guerre et après celle-ci.

Depuis octobre dernier, les membres du Comité ont travaillé avec diligence et générosité pour aider l'Ombudsman et le bureau à remplir leur mandat. Ils ont fourni des vues et des conseils sur les priorités de l'Ombudsman pour 2006, les priorités opérationnelles générales du bureau, le plan de communication stratégique à long terme et la vision, et les critères généraux relatifs à la Mention de l'Ombudsman pour l'éthique, qui sera remise un peu plus tard au cours de l'année.

Pendant que l'Ombudsman continue d'établir un plan ambitieux pour le bureau – notamment en ce qui concerne l'identification des questions systémiques qui méritent une attention particulière et le besoin de mettre l'accent sur une sensibilisation et une connaissance accrues du bureau au sein de la collectivité de la Défense – le Comité consultatif de l'Ombudsman veillera à ce que ce dernier dispose de l'information et des renseignements nécessaires à sa réussite. On demandera également aux membres du Comité de jouer un rôle plus important à l'égard des projets spéciaux et d'agir à titre de champions du bureau.

Ce qui est à moi est à nous
et ce qui est à vous est...

Un membre des Forces canadiennes, qui a été libéré en 2002, a décidé de réclamer ses indemnités de réinstallation l'année suivante. Toutefois, le Directeur – Rémunération et avantages sociaux (DRAS) et les spécialistes des services de réinstallation ne croyaient pas qu'il rencontrerait deux critères spécifiques : celui concernant l'état matrimonial et celui portant sur le droit de propriété de la résidence vendue. Après s'être vu refuser une partie de ses avantages sociaux liés à l'achat et à la vente d'une résidence, il s'est tourné vers notre bureau pour obtenir de l'aide.

L'enquêteur de l'Ombudsman a rencontré les représentants du DRAS en vue de déterminer pourquoi ils avaient rejeté la demande du militaire. Ils croyaient en fait que ce dernier n'avait pas de droit légal sur la résidence, laquelle était uniquement au nom de sa conjointe de fait; de plus, la relation qu'ils entretenaient durait



Comité consultatif de l'Ombudsman

L'autonomie dernier, l'une des principales priorités de l'Ombudsman consistait à reconstituer et à améliorer le Comité consultatif de l'Ombudsman. Formé de dix bénévoles ayant une expertise et des connaissances spécialisées, le Comité fournit une orientation et des conseils stratégiques à l'Ombudsman et au bureau. Il agit également comme un comité de rétroaction sur les initiatives ou les recommandations qu'examine l'Ombudsman.

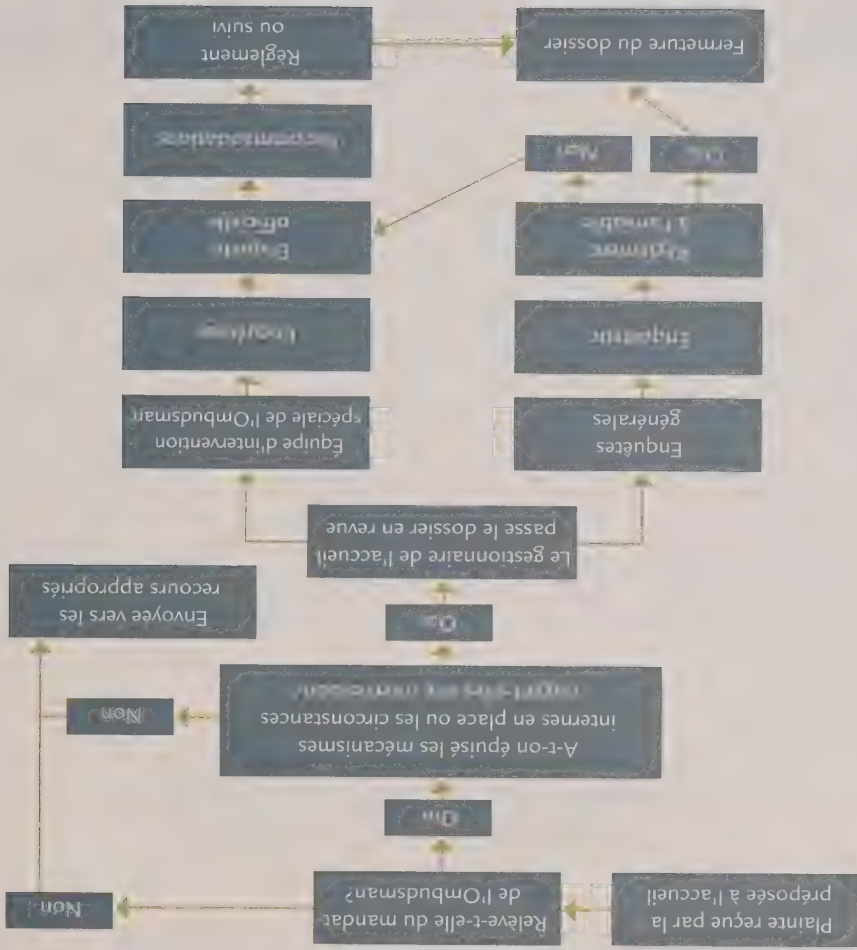
Le Lieutenant-général (à la retraite) Michael Caines a accepté de présider le Comité et il aide l'Ombudsman à établir la nouvelle voie à suivre. MM. Thomas Hoppe et Mike Spellen et le Brigadier-général P.L. Brennan – qui sont tous des membres actuels ou d'ex-membres des Forces canadiennes – ont accepté de demeurer membres du Comité.

Plusieurs nouveaux membres possèdent un savoir riche et des perspectives uniques, qu'ils partagent avec le Comité. Ce dernier comprend notamment les personnes suivantes :

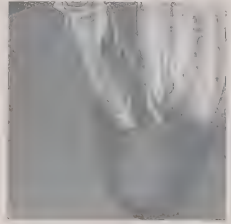
- l'Adjudant-chef Mike Nassif et la Capitaine Eve Mallette, qui servent actuellement dans les Forces canadiennes. L'Adjudant-chef Nassif est l'adjudant-chef du sous-ministre adjoint des Ressources humaines – Militaires, tandis que la Capitaine Mallette, qui est stationnée à Saint-Jean (Québec), travaille au sein de l'Académie canadienne de la Défense;

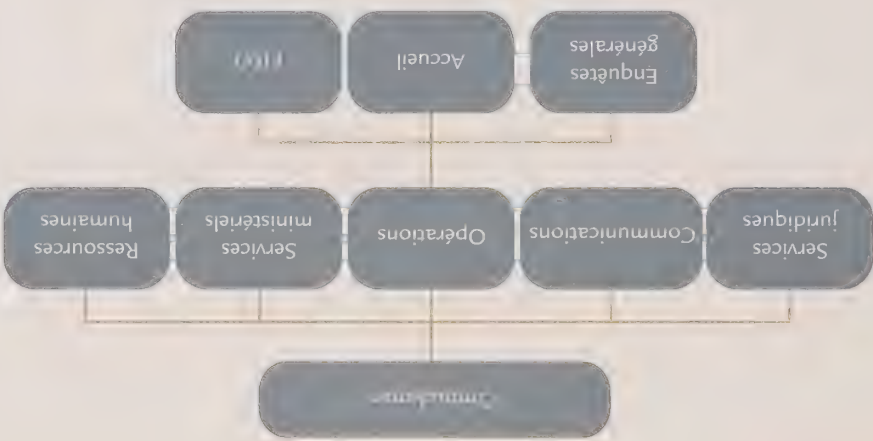


Cheminement de votre plainte de A à Z



Personnel du bureau de l'Ombudsman





Processus d'enquête

Le processus de règlement des plaintes commence lorsqu'une préposée à l'accueil reçoit une plainte ou une demande de renseignements. De façon générale, la préposée à l'accueil renvoie la personne à la ressource appropriée ou achève la plainte aux Enquêtes générales ou à l'EISO. La préposée à l'accueil peut également faire enquête pour tenter de régler le problème de façon informelle au plus bas niveau possible. Les responsables des Enquêtes générales traitent les plaintes individuelles découlant souvent de circonstances qui exigent un règlement rapide. Les enquêteurs ont recours, dans la mesure du possible, à des techniques alternatives de règlement des conflits pour trouver des solutions qui satisfont les deux parties. Lorsqu'ils n'arrivent pas à régler la situation, ils peuvent formuler des recommandations à l'intention de cadres supérieurs, recommandations qui peuvent être rendues publiques. Les dossiers qui retiennent l'attention du public, qui semblent susciter l'urgence de nouveaux enjeux et qui pourraient avoir de vastes répercussions systémiques sont assignés à l'EISO, laquelle est également responsable de mener des enquêtes sur des questions envoyées directement à l'Ombudsman par le ministre de la Défense nationale ou par des cadres supérieurs du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

L'enquêteur a télécopié la lettre au gestionnaire de carrière, qui a mentionné que cela suffirait. Par la suite, il a toutefois déclaré que le directeur par intérim avait également besoin du rapport d'un travailleur social. Celui-ci a accepté de rencontrer le militaire immédiatement du membre des FC.

À la suite de l'intervention de notre bureau et avec l'aide du gestionnaire de carrière, qui a veillé à ce que les directeurs des carrières militaires accordent la priorité aux motifs personnels invoqués dans la demande de libération du militaire et qu'ils les comprennent bien, le militaire a été libéré moins de deux semaines après la date qu'il avait tout d'abord demandée.



Vision de l'Ombudsman
 Indépendants et impartiaux, nous consacrons au traitement équitable de tous.

Au sujet du Bureau



Préposée à l'accueil

Structure

Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en juin 1998, principalement à la suite de recommandations découlant de la Commission d'enquête sur la Somalie; il s'agit d'un organe d'enquête indépendant et neutre servant la communauté militaire du Canada. Le bureau déploie des efforts soutenus pour apporter un changement réel et positif en encourageant l'équité, la reddition de comptes et l'ouverture au sein des Forces canadiennes et du ministère de la Défense nationale.

L'Ombudsman est désigné par décret du gouverneur en conseil pris sous l'article 5 de la *Loi sur la défense nationale*. Les pouvoirs du bureau découlent des Directives ministérielles et des Directives et ordonnances administratives de la Défense qui les accompagnent.

VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

Le bureau compte environ 50 employés, qui travaillent dans cinq divisions : Opérations, Services juridiques, Communications, Services ministériels et Ressources humaines. Le groupe des Opérations se compose de l'accueil, des Enquêtes générales et de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO). De plus, lorsque le bureau a besoin de conseils supplémentaires sur des initiatives ou des recommandations, il se tourne vers le comité consultatif de l'Ombudsman, dont les membres possèdent une grande expertise à l'égard des questions militaires et juridiques et du règlement de différends.

Quelque 25 employés (préposés à l'accueil et enquêteurs) assument les principales fonctions du bureau. Ensemble, ils possèdent une extraordinaire expertise. Parmi ces personnes, on trouve d'anciens agents de police locaux et nationaux, d'ex-officiers militaires, y compris un ex-adjutant-chef des Forces canadiennes, et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration. De plus, le bureau peut compter sur les services d'un conseiller spécial pour chaque élément militaire – un ancien brigadier-général (Force aérienne), un ancien premier maître de 1^{re} classe de formation (Marine) et un ancien colonel (Armée).

Partir du mauvais pied

Un membre de la Force régulière en service depuis huit ans a demandé une libération volontaire pour déménager dans une autre province et obtenir la garde de son jeune enfant. Comme ce militaire devait prendre un emploi civil deux mois plus tard, il espérait obtenir sa libération dans un délai de sept semaines. Le processus a mal commencé. Après que l'unité eut pris plus de six semaines pour télécopier les documents du militaire au gestionnaire de carrière, le militaire a demandé notre aide pour obtenir rapidement sa libération et lui éviter de perdre son emploi civil. Parce que les circonstances l'exigeaient, un enquêteur de l'Ombudsman a parlé au gestionnaire de carrière, qui a déclaré qu'il ne pouvait pas justifier une libération pour motifs personnels sans recevoir tout d'abord une lettre d'un travailleur social qui fournissait des détails importants et une lettre de l'employeur.

Un médecin a fourni une lettre dans laquelle il énonçait que le stress associé à la non-libération du membre des FC avait exacerbé son niveau de stress, qui avait déjà fait l'objet d'un suivi médical. Le médecin a fait valoir que l'on devrait tenir compte de cette situation au moment d'examiner la question. Il est rapidement devenu évident que le plaignant ne pouvait plus invoquer l'offre d'emploi pour justifier sa libération rapide et il s'est attaché à recueillir des documents en vue d'étayer une libération pour des motifs personnels, puisqu'il devait assumer des responsabilités liées à la garde de son enfant.

Il est rapidement devenu évident que le plaignant ne pouvait plus invoquer l'offre d'emploi pour justifier sa libération rapide et il s'est attaché à recueillir des documents en vue d'étayer une libération pour des motifs personnels, puisqu'il devait assumer des responsabilités liées à la garde de son enfant.

Il est rapidement devenu évident que le plaignant ne pouvait plus invoquer l'offre d'emploi pour justifier sa libération rapide et il s'est attaché à recueillir des documents en vue d'étayer une libération pour des motifs personnels, puisqu'il devait assumer des responsabilités liées à la garde de son enfant.

Traumatismes liés au stress opérationnel III

Le 5 février 2002, le Bureau de l'Ombudsman a publié un rapport sur le traitement systémique des membres des Forces canadiennes atteints du syndrome de stress post-traumatique. Le rapport mettait l'accent sur la façon dont les Forces canadiennes avaient traité le Caporal Christian McEachern, jeune soldat et ex-membre du 1^{er} Bataillon du PPCLI, chez qui on a diagnostiqué le syndrome de stress post-traumatique à l'automne 1997 et qui a été libéré en juillet 2001. Le rapport initial comprenait 31 recommandations visant à aider les Forces canadiennes à améliorer la façon dont elles traitaient les militaires atteints de traumatismes liés au stress opérationnel. Les Forces canadiennes ont accepté la plupart de ces recommandations, de façon intégrale ou partielle.

Dans le cadre d'un rapport de suivi publié neuf mois plus tard, on a examiné les progrès réalisés relativement à l'amélioration du bien-être de militaires souffrant du syndrome de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel. Le bureau a continué de suivre ce dossier, et on a entrepris un examen approfondi sur cette question à l'été 2005. Des enjeux comme le soutien des membres de la famille, le manque de communication de plus en plus important perçu entre la chaîne de commandement et les fournisseurs de soins, et la coordination des activités relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel à l'échelle nationale exigeaient la tenue d'un examen approfondi. On a donc lancé une autre enquête pour effectuer le suivi. On s'attend à terminer cette enquête à l'été et à publier le rapport final à l'automne 2006.



Enquêteurs
au travail

Enquête sur les tireurs d'élite

À la demande de l'ex-chef d'état-major de la Défense, l'Ombudsman a accepté de mener une enquête sur une série de plaintes déposées par le père d'un ancien soldat des Forces canadiennes qui a servi comme tireur d'élite auprès du 3^e Bataillon du Princess Patricia's Canadian Light Infantry (PPCLI) au cours de l'opération Apollo, qui s'est déroulée en Afghanistan en 2002.

Le père allègue que son fils et d'autres tireurs d'élite ont reçu un soutien inadéquat, ont été ostracisés et traités injustement par leurs pairs et leur chaîne de commandement et n'ont pas obtenu une reconnaissance suffisante pour leur service exemplaire. On prétend également que ce traitement injuste a eu des effets négatifs sur les tireurs d'élite, qui souffrent notamment du syndrome de stress post-traumatique.

Au cours de l'examen, les enquêteurs ont principalement cherché à déterminer si les tireurs d'élite avaient été traités de façon équitable et si on les avait préparés et formés de façon adéquate avant le déploiement. Le bureau examine également le traitement et le soutien qu'ont reçus les tireurs d'élite pendant la mission et après celle-ci, de même que la reconnaissance qu'ils ont obtenue pour leurs services.

Comme on le souligne ailleurs dans ce rapport, le bureau a tout d'abord reçu, au cours de l'enquête, des documents fortement censurés du ministère de la Défense nationale, en réponse aux demandes de renseignements. Cette situation a retardé l'enquête de façon significative et a soulevé de sérieuses questions quant à la capacité du bureau de remplir son mandat. À l'automne 2005, l'Ombudsman a soulevé la question auprès de l'ancien ministre de la Défense, qui a par la suite émis une directive ministérielle dans laquelle il autorisait le bureau à avoir accès aux renseignements requis et énonçait les procédures qui faciliteront l'accès à l'avenir.

On s'attend à ce que le rapport final soit publié à l'été 2006.

J'aimerais
vous remercier
personnellement
d'avoir examiné
mon dossier et
accompli tout ce
travail pour régler
mon problème.
Dans cette affaire,
j'ignore ce que
j'aurais fait sans
votre aide. Enfin,
on s'occupe de
tout – de ma
libération à mes
avantages sociaux.
– Un ancien
membre des Forces
canadiennes

Système de recrutement

Au cours des sept dernières années, le système de recrutement des Forces canadiennes a constitué l'un des enjeux prioritaires préoccupant la collectivité de la Défense. Pour cette raison, le Bureau de l'Ombudsman a entrepris un examen du système à l'automne 2004. Au cours de cet examen, on a mis l'accent sur l'équité du processus de recrutement, de la campagne de promotion à l'envolement, du point de vue d'un candidat éventuel. On n'a pas évalué l'aptitude physique ni les normes de scolarité requises pour s'envoler dans les Forces canadiennes.

Le Bureau a choisi d'examiner de façon approfondie 301 plaintes reçues de 2003 à 2005. Ces plaintes faisaient état de plusieurs problèmes systémiques éventuels dans le cadre du processus de recrutement et de sélection des Forces canadiennes, notamment :

- le manque de sensibilité de certains recruteurs à l'égard des candidats;
- des retards excessifs dans le processus de recrutement, surtout en ce qui concerne les parties du processus liées à l'évaluation médicale et aux contrôles de sécurité accrus;
- des difficultés éprouvées à l'égard de la procédure de mutation entre la Réserve et la Force régulière et vice versa;
- un manque de cohérence dans l'application de mesures incitatives ou de primes offertes aux recrues éventuelles de certains groupes professionnels militaires.

Les membres de l'équipe d'enquête ont interrogé environ 250 personnes, dont 35 avaient déposé des plaintes. De même, ils ont parlé au personnel du Quartier général du Groupe du recrutement des Forces canadiennes, de 18 centres de recrutement militaire et de diverses unités de la Force régulière et de la Réserve, notamment le Quartier général opérationnel, le Quartier général de la Milice et le Quartier général de la Réserve navale. Les enquêteurs ont également consulté plusieurs organismes à l'extérieur des Forces canadiennes en vue d'analyser leur processus de recrutement. À l'heure actuelle, le Bureau passe en revue et analyse les faits recueillis et les combine dans un rapport. On s'attend à ce que l'Ombudsman publie le rapport final au cours des prochaines semaines.

VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

on l'avait jugé inapte et a demandé au Directeur - Administration - Gestion des ressources (Carrières militaires) (DAGRCM) d'examiner son dossier. Le DAGRCM l'a avisé que, comme le processus de règlement de griefs était solde par une entente à l'amiable, on ne pouvait prendre aucune autre mesure. Après avoir passé en revue les documents contenus dans le dossier, un enquêteur du Bureau de l'Ombudsman a rencontré le plaignant et a discuté du dossier avec le personnel médical du GRFC Borden. Les membres du personnel ont accepté de réévaluer le dossier et ont déclaré qu'une décision différente était envisageable. Après que le Bureau l'eût encouragé à le faire, l'ex-militaire a fourni des

renseignements médicaux à jour, et on a traité la nouvelle demande de renouvellement. L'enquêteur a par la suite facilité la transmission de plusieurs appels téléphoniques et courriels entre l'ex-militaire, son médecin, les responsables du GRFC Borden et le DAGRCM. On a offert au plaignant un poste au sein des Forces canadiennes et un nouvel envolement près de trois ans après l'avoir libéré de façon inadéquante. Le plaignant et les membres de sa famille ont été ravis de pouvoir remettre les pendules à l'heure.

**Vous méritez tous
les « merci »
et toutes les
« félicitations »
que vous recevez!**
J'ai poussé mes
lectures un peu
plus loin... et j'ai pu
constater à quel
point votre bureau
vient en aide aux
personnes comme
ma mère et moi.
— La fille d'un ancien
combattant

Travaux en cours

Exposition environnementale (Guerre du Golfe de 1991)

Le bureau de l'Ombudsman a lancé une enquête approfondie à la suite d'une plainte déposée par un officier du premier Régiment du génie (1 RG) des Forces canadiennes à la retraite, qui a servi au Koweït après la Guerre du Golfe de 1991. Le plaignant a exprimé des préoccupations concernant la santé à long terme des soldats ayant servi sous son commandement pendant ce déploiement.

L'enquête visait non pas à prouver ou à réfuter l'authenticité des préoccupations relatives à la santé soulevées par les membres du 1 RG, mais plutôt à évaluer le caractère adéquat ou non de la réaction des Forces canadiennes face à ces préoccupations. Dans le cadre de son enquête, le bureau a réussi à communiquer avec 251 des 320 anciens combattants qui faisaient initialement partie du 1 RG. Ces membres actuels et ces ex-membres des Forces canadiennes ont été informés du but et de la portée de l'enquête, et on leur a demandé de fournir des renseignements sur leur état de santé actuel, de même que sur la façon dont les Forces canadiennes les ont traités s'ils ont exprimé des préoccupations.

À la fin de la période visée par le rapport 2005-2006, on était sur le point de terminer l'enquête. On s'attend à ce que le rapport final soit publié au printemps 2006.

Inapte au service, vous dites?

Un plaignant a allégué avoir été libéré de façon inadéquate par les Forces canadiennes. Il a déposé un grief relativement à la décision de le libérer et a accepté un règlement à l'amiable qui lui permettait de se réenrôler assez longtemps pour être en mesure de terminer les 20 années de service ouvrant droit à pension, sous réserve qu'il satisfasse à tous les critères d'enrôlement habituels. Toutefois, lorsque le plaignant a présenté de nouveau sa candidature, les responsables du Groupe de recrutement des Forces canadiennes (GRFC) Borden l'ont avisé qu'il ne rencontrait pas les normes médicales applicables. Le plaignant ne comprenait pas pourquoi

Traitement des blessés et des invalides

En août 2003, le bureau de l'Ombudsman a produit un rapport spécial intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des Forces canadiennes*. Le rapport contenait cinq recommandations, dont trois ont été mises en œuvre. Les deux autres recommandations ont trait à des préoccupations relatives à la déduction compensatoire des prestations d'invalidité versées par Anciens Combattants Canada en vertu de la *Loi sur les pensions*. Dans l'une des deux recommandations toujours en suspens, on demande de prendre des mesures, en collaboration avec le Secrétaire du Conseil du Trésor, en vue de modifier le règlement régissant la déduction compensatoire; dans la dernière recommandation, on demande de rembourser les anciens combattants qui ont été assujettis à la clause relative à la déduction compensatoire après le 27 octobre 2000.

Le ministre de la Défense nationale de l'époque a approuvé toutes les recommandations formulées dans le rapport, tout comme le Comité permanent de la Défense nationale et des Anciens combattants. En fait, les membres du Comité ont adopté une motion à l'unanimité, implorant « le ministre de la Défense nationale et le gouvernement d'accepter immédiatement les recommandations formulées et d'y donner suite. » Malheureusement, on attend toujours la mise en œuvre de mesures concrètes. Le 26 octobre, l'Ombudsman a envoyé à l'ancien ministre de la Défense nationale une lettre dans laquelle il exprimait des préoccupations profondes concernant le retard à l'égard de la mise en œuvre des deux dernières recommandations. Cette lettre a été affichée sur le site Web du bureau pour tenir la collectivité de la Défense au courant de la situation. Le 16 mars 2006, l'Ombudsman a soulevé la question auprès du ministre de la Défense, Gordon O'Connor. Le bureau continuera à déployer des efforts soutenus afin que ces dernières recommandations soient mises en œuvre le plus rapidement possible.

Rapport spécial – Un long vol vers l'équité

En novembre, l'Ombudsman a publié un rapport spécial intitulé *Un long vol vers l'équité* qui explique en détail la bataille qu'a menée le commandant d'aviation à la retraite Clifton Wenzel pendant 44 ans en vue de réclamer une pension militaire – et d'obtenir justice. M. Wenzel a quitté l'Aviation royale du Canada en 1961, après plus de 20 ans de service (comprenant pas moins de 47 missions de combat au cours de la Deuxième Guerre mondiale); toutefois, il n'avait pas atteint l'âge de la retraite obligatoire pour son grade. À l'époque, la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* stipulait qu'il avait le droit d'obtenir un remboursement des cotisations qu'il avait versées dans le cadre du régime de retraite. Elle précisait également qu'il pouvait obtenir une pension réduite si l'on jugeait qu'il s'agissait là d'une question d'intérêt public. Il a présenté une demande de pension réduite, mais on lui a uniquement accordé le remboursement de ses cotisations.



Axé sur des résultats positifs

En plus de traiter et de fermer plus de 1 600 dossiers en 2005-2006, le bureau de l'Ombudsman a réalisé des progrès importants à l'égard de plusieurs enquêtes et dossiers majeurs au cours de la dernière année.

Mises à jour

Une tâche sur l'histoire : Plaintes concernant les essais d'agents chimiques

Au printemps 2004, après la présentation d'un rapport spécial du bureau de l'Ombudsman au ministre, le gouvernement a créé le Programme de reconnaissance des expériences de guerre chimique pour indemniser les anciens combattants des Forces canadiennes qui ont servi de sujets dans le cadre d'essais d'agents de guerre chimiques de 1941 au milieu des années 70. Toutefois, on a fait face à des difficultés lorsque des anciens combattants sont décédés sans avoir rédigé de testament valide : leur veuve ou leur premier bénéficiaire n'était pas admissible à une indemnisation en vertu des lignes directrices originales du programme.

Les enquêteurs ont travaillé avec les représentants du groupe des Ressources humaines - Militaires pour corriger cette iniquité. À la suite de ces efforts, on a modifié les critères du programme afin que puissent devenir admissibles les demandes présentées « par un adulte sans salaire qui vivait normalement avec l'ancien combattant au moment du décès de ce dernier ». Les membres de la famille qui ne satisfaisaient pas auparavant aux critères du programme recevaient maintenant la reconnaissance et les indemnités auxquelles ils ont droit. En fait, 43 veuves et autres membres de la famille ont maintenant reçu, à titre gracieux, un paiement forfaitaire non imposable pouvant aller jusqu'à 24 000 \$.

La responsabilité
qu'a votre bureau
d'améliorer les
conditions de
service des
membres des
Forces canadiennes
est rassurante.
— Un brigadier-
général en service



En novembre, les membres du Comité se sont réunis pendant deux jours pour discuter entre autres des activités et des enquêtes, de la sensibilisation et du processus relatif aux mentions d'honneur de l'Ombudsman. L'ancien ministre de la Défense nationale et le vice-chef d'état-major de la Défense ont également rencontré les membres du Comité et ont discuté avec eux de leurs observations. Le 30 mars, le Comité s'est réuni de nouveau pour discuter, entre autres, des priorités stratégiques et du plan de communication à long terme du bureau de l'Ombudsman et de certaines des enquêtes en cours.

Le personnel du bureau de l'Ombudsman a également participé à plusieurs initiatives importantes au cours de la dernière année en vue de renforcer le bureau de façon générale; il a notamment participé à l'élaboration, orchestrée par le groupe des Opérations, d'un programme de formation exhaustif de quatre semaines à l'intention des nouveaux enquêteurs (la première série a commencé en mars); à l'amélioration et à la mise en œuvre d'un programme de perfectionnement professionnel (comprenant la tenue de conférences régulières sur l'apprentissage); à un examen administratif, coordonné par les Services juridiques, visant à évaluer les politiques et les procédures du bureau à l'égard de la sécurité et de la gestion de l'information; et au parachèvement d'une évaluation du milieu de travail, qui a été lancée par un enquêteur du groupe des Opérations.

commandant de la base par intérim a accepté de muter la militaire vers son ancienne unité jusqu'au commencement de son cours initial de formation et a confirmé la décision par écrit la même journée. L'affectation était immédiatement en vigueur.

La chaîne de commandement supérieure a reconnu qu'on devait ne ménager aucun effort afin de répondre aux besoins des familles et que la vie de famille et les besoins des Forces canadiennes peuvent être compatibles. En renversant la décision prise à un niveau inférieur, la chaîne de commandement a empêché une famille militaire de vivre une séparation.



Membres du Comité
consultatif participant
à une réception en
novembre 2005

Un bébé dans les bras

Une membre de la Réserve, qui venait d'être affectée dans une région éloignée avec la Force régulière, a communiqué avec notre bureau. Elle demandait une mutation temporaire vers son ancienne base.

Elle avait un enfant de 15 mois, et son mari, un membre de la Force régulière, était en formation à l'extérieur. Le personnel de recrutement avait indiqué qu'il tiendrait compte de sa situation. Toutefois, on l'a affectée dans une région éloignée, affectation qui devait commencer quatre mois avant le retour de son mari. Les responsables de la chaîne de commandement de son ancienne unité ont proposé qu'elle se rende à sa nouvelle base et qu'elle obtienne la permission d'occuper un emploi en attendant l'instruction à son ancienne unité, jusqu'au retour de son mari. Cette permission lui a été refusée. On lui a plutôt dit de vendre sa maison et de déménager avec son enfant ou de demander une libération volontaire.

Les hommes en uniforme du Canada et de discuter avec eux de façon informelle de leurs préoccupations. Il a également pu rencontrer des membres clés de la famille militaire étendue – notamment des aînés, des travailleurs sociaux, des spécialistes des soins de santé, des membres du personnel du Centre de ressources pour les familles des militaires et des représentants syndicaux – pour comprendre davantage le travail qu'ils font et les problèmes auxquels ils font face.

Au cours des huit derniers mois, l'Ombudsman a également déployé des efforts pour renforcer les relations sur plusieurs fronts; il a notamment rencontré les ministres de la Défense nationale, le chef d'état-major de la Défense, le sous-ministre de la Défense nationale, la plupart des cadres supérieurs civils et des officiers supérieurs des Forces canadiennes, les membres du Conseil des Forces armées, des députés fédéraux (notamment les porte-parole de l'opposition en matière de défense, provenant de tous les partis) et les ombudsmans provinciaux du Manitoba et de la Nouvelle-Écosse.

Au cours de l'automne, l'Ombudsman a reconstitué le Comité consultatif de l'Ombudsman en y ajoutant cinq nouveaux membres : Colleen Calvert, directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires de Halifax; Clare Lewis, c.r., ancien Ombudsman de l'Ontario; la Capitaine Eve Mallette, de l'Académie canadienne de la Défense; l'Adjudant-chef Mike Nassif, adjudant-chef du Commandement du groupe des Ressources humaines – Militaires; et Nathalie Des Rosiers, doyenne de la Section de droit civil de l'Université d'Ottawa. En mars 2006, Bill Tanner s'est joint au Comité, qui comprend donc maintenant dix membres. Le Lieutenant-général (à la retraite) Michael Caines en est le président.

VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

Un enquêteur de l'Ombudsman a communiqué avec les responsables de la chaîne de commandement de la nouvelle base, qui ont déclaré que la militaire devait passer un cours de qualification de soldat avant de commencer une formation sur le métier. Toutefois, le sergent-major régimentaire (SMR) de son ancienne unité a indiqué que la formation était également disponible à cette unité. Le SMR a accepté de prendre des dispositions afin que la militaire puisse suivre la formation à son ancienne unité et a même accepté de l'employer jusqu'au commencement de son cours initial de formation. Malgré cela, les responsables de la nouvelle base lui refusaient toujours l'autorisation de revenir à son ancienne unité.

L'enquêteur a donc communiqué avec le bureau du commandant de la base et lui a expliqué, entre autres, que, si la membre devait déménager, le MDN devrait payer des allocations pour la garde de l'enfant, 24 heures sur 24 pendant quatre mois, ce qui totaliserait 27 000 \$. L'enquêteur a ajouté que l'enfant montrait déjà des signes selon lesquels il était affecté par l'absence de ses parents. Le



crédibilité du bureau. L'Ombudsman est intervenu vigoureusement auprès du ministre de la Défense nationale et de l'ex-ministre, et, à la suite de longues discussions, un changement important et positif a eu lieu. Au bout du compte, le ministre a émis une Directive autorisant le bureau à avoir accès aux renseignements requis et facilitant l'accès à d'autres types de renseignements à l'avenir.

En novembre, l'Ombudsman a publié un rapport intitulé *Un long vol vers l'équité*, dans lequel il recommandait que M. Clifton Wenzel, qui a pris sa retraite de l'Aviation royale du Canada en 1961, après plus de 20 ans de service militaire, soit indemnisé le plus rapidement possible au motif qu'on avait injustement refusé de lui verser une pension. En plus d'avoir attiré une attention considérable des médias, les recommandations formulées dans le rapport ont reçu l'appui de l'ancien ministre. En mars, l'Ombudsman a fait valoir au nouveau ministre de la Défense nationale, l'honorable Gordon O'Connor, la nécessité de mettre immédiatement en œuvre les recommandations contenues dans ce rapport.

Depuis la nomination de l'Ombudsman en août 2005, celui-ci s'est surtout intéressé à rencontrer les membres des Forces canadiennes et les employés du ministère de la Défense nationale partout à travers le pays. De sa nomination jusqu'à la fin du mois de mars, il s'est rendu dans les bases militaires, les escadres et les installations de Halifax, Shearwater, Bagerville, Valcartier, St-Jean, Edmonton, Cold Lake, Wainwright, Kingston, Petawawa, Shilo, Portage-la-Prairie et Winnipeg. Au cours de ces visites, l'Ombudsman a eu l'occasion de constater *de visu* le travail accompli par les femmes et

VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

imprévu qui, même si elle était bien étayée, a été rejetée au motif qu'il n'y avait aucun poste disponible qui convenait à ce membre des FC. Enfin, il a demandé d'être considéré pour un poste ouvert à la base, a appris qu'il était le meilleur candidat, mais n'a cependant pas obtenu l'emploi parce que, comme il l'a par la suite appris, on avait choisi un candidat exerçant déjà ce métier spécialisé.

L'enquêteur a discuté avec le gestionnaire de carrière du militaire, qui a reconnu que, dans le cas d'un déménagement imprévu, la demande de déménagement était légitime. Toutefois, peu de postes étaient disponibles, et on avait accordé la priorité à une personne spécialisée dans ce métier. Le gestionnaire de carrière a également révélé qu'il avait tenté, en vain, d'« emprunter » un poste à l'autre base pendant une année.

L'enquêteur a offert de chercher un poste disponible sur le site Web de la période active des affectations, et le gestionnaire de carrière a accepté de muter le militaire si l'on trouvait un emploi pour lui. Le jour suivant, l'enquêteur a trouvé un poste vacant qui convenait au militaire, et le gestionnaire de carrière qui en était responsable a accepté de le « prêter ». Un mois après avoir communiqué avec nous, le militaire a appris qu'il serait muté dans quelques semaines.

La coopération des deux gestionnaires de carrière a amélioré une situation familiale qui se détériorait à permis l'élaboration d'une solution qui convenait à toutes les parties concernées.



Rétrospective de l'année

Faits saillants

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a rempli son mandat et, ce faisant, il a changé de façon positive la vie des hommes et des femmes qui travaillent au sein des Forces canadiennes (Force régulière et Réserve), des employés du Ministère et des membres de leur famille.

Au cours de l'exercice 2005-2006, le bureau a reçu 1 439 nouvelles plaintes et 75 demandes de renseignements. Pendant l'année, on a traité et fermé 1 634 dossiers, y compris de nouveaux dossiers et des dossiers qui n'avaient pas été réglés au cours des exercices précédents. Depuis la mise sur pied du bureau en 1998, les membres des Forces canadiennes, les employés du Ministère de la Défense nationale et les membres de leur famille ont fait appel à ses services à plus de 10 000 reprises.

En plus de régler les plaintes individuelles, le bureau a porté son attention sur plusieurs problèmes généraux. Par exemple, en octobre dernier, l'Ombudsman a écrit à l'ancien ministre de la Défense nationale pour l'encourager fortement à mettre en œuvre deux recommandations en suspens relatives au Régime d'assurance-revenu militaire (RRAM). La lettre a été affichée sur le site Web de l'Ombudsman pour tenir les clients et les intervenants au courant de la situation; elle y est encore accessible.

Pendant l'enquête sur les tireurs d'élite, qui est actuellement en cours et qui a été lancée suite à une demande de l'ex-chef d'état-major de la Défense, les enquêteurs de l'Ombudsman ont tout d'abord reçu, en réponse à leur demande, des documents fortement censurés du ministère de la Défense nationale. L'incapacité d'avoir accès à tous les renseignements pertinents a sérieusement nui au processus d'enquête et a affecté la

Les familles d'abord

Un membre de la Force régulière a communiqué avec notre bureau concernant sa demande d'affectation à une autre base afin que sa conjointe puisse être près de sa mère malade, qui avait besoin de soins constants. Il tentait d'obtenir une mutation depuis sept mois alors que l'état de sa belle-mère se dégradait de plus en plus.

On lui a tout d'abord dit qu'il avait besoin d'un cours du Programme d'instruction; il a donc suivi et réussi ce cours. À son retour, il a remarqué son nom sur une liste d'affectations à une autre base et il a commencé à préparer le déménagement avec les membres de sa famille. Il a par la suite appris que l'emploi avait été offert à une personne qui se trouvait dans une situation plus urgente que la sienne. Il a présenté une demande de déménagement



J'ai noté d'abord que les hommes et les femmes travaillant au sein des Forces canadiennes ont fait le plein d'énergie. Ils m'ont dit qu'ils avaient l'impression de s'engager dans une nouvelle voie. Ils sont extrêmement fiers de servir leur pays. De plus, ils reconnaissent de façon générale que l'on a accompli des progrès importants au cours des dernières années, surtout en ce qui concerne les salaires et l'équipement.

Toutefois, il ne fait aucun doute qu'il existe certains points de tension critiques au sein du Ministère et des Forces canadiennes. Pratiquement partout où je me suis rendu, j'ai entendu des membres de la collectivité – militaires, membres des familles et employés civils – dire qu'ils fonctionnent aux limites de leur capacité, ou même qu'ils les dépassent. L'organisation subit sans contrepartie des pressions. Manifestement, cette situation se répercute sur les militaires et les employés civils. De plus, cela des répercussions importantes sur les membres de la famille, qui doivent souvent en porter le fardeau.

J'ai pris connaissance de plusieurs préoccupations concernant le traitement accordé à nos membres de la Réserve, à qui l'on fait de plus en plus appel pour aider les Forces canadiennes à exécuter leur mandat. Certaines de ces préoccupations concernent la façon dont on traite les membres de la Réserve à leur retour de déploiements à l'étranger. On se préoccupe également des difficultés éprouvées par les réservistes qui tentent de joindre la Force régulière.

Enfin, plusieurs militaires ont déclaré que le système de règlement des griefs ne répond pas à leurs besoins. Malgré les améliorations qu'on a apportées au système, on le considère encore comme trop lent et beaucoup trop bureaucratique.

Toutes ces questions me préoccupent, et je continuerai à les surveiller étroitement. J'aimerais terminer en formulant quelques commentaires sur nos priorités pour la prochaine période visée par le rapport. Nous continuerons de mettre l'accent sur le règlement des plaintes individuelles, élément fondamental de notre bureau. De plus, nous lancerons et clorons des enquêtes approfondies et ciblées en vue d'apporter des modifications importantes et durables.

Au cours des prochains mois, nous renforcerons également les mécanismes de suivi à l'égard des recommandations que nous avons formulées et de celles que nous formulons à l'avenir. Je souhaite effectuer le suivi de la mise en œuvre de nos recommandations de façon ouverte et rigoureuse et, par le fait même, favoriser une plus grande imputabilité au sein de mon bureau et de l'ensemble de l'institution.

Je mentionnerai, en terminant, que toute notre équipe et moi sommes très enthousiastes face à l'année qui s'en vient. Le bureau a souvent réussi à faire changer les choses par le passé. Et nous sommes déterminés à continuer d'apporter des changements positifs à la collectivité de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.

L'Ombudsman,
Yves Côté, c.r.



Yves Côté a été
nommé Ombudsman
en août 2005

Message de l'Ombudsman

Grâce aux efforts soutenus de l'ensemble des membres de notre bureau, mes premiers mois à titre d'Ombudsman ont été jalonnés de réalisations importantes. J'aimerais vous en présenter quelques-unes. Nous avons terminé une enquête et publié un rapport détaillé sur le cas du commandant d'aviation à la retraite Clifton Wenzel, ancien combattant décoré de la Deuxième Guerre mondiale qui s'est vu injustement refuser des prestations de retraite il y a plus de 40 ans. Nous avons reformé le Comité consultatif de l'Ombudsman. Et il est important de souligner que notre personnel a aidé plus de 1 600 membres des Forces canadiennes, employés du ministère de la Défense nationale et membres de leur famille à régler divers problèmes et questions préoccupantes au cours de la dernière année. Ces réalisations à l'échelle individuelle sont critiques, mais, compte tenu du fait qu'elles ne font pas les manchettes, on les passe très souvent sous silence. Bien entendu, il ne s'agit là que de quelques-unes de nos réalisations; nous en décrivons plusieurs autres en détail dans le présent rapport.

Huit mois après mon entrée en fonction, j'aimerais partager certaines de mes réflexions, surtout en ce qui concerne le grand nombre de visites que j'ai effectuées dans les bases des Forces canadiennes, les escadres, les écoles et les autres établissements. Ces visites servaient principalement à rencontrer informellement les membres en uniforme dans leur milieu de travail. Je leur ai parlé de nous et de ce que nous accomplissons, j'ai décrit les services que nous offrons et répondu aux nombreuses questions qu'ils avaient. Dans la grande majorité de ces rencontres, les gens étaient libres de parler franchement et ouvertement.

Au cours de l'une de mes premières visites dans les bases, des militaires stationnés à Wainwright ont parlé d'une iniquité concernant l'accès aux services médicaux. J'ai appris que des militaires servant dans des endroits isolés avaient droit à des prestations en raison de l'accessibilité réduite aux services de soins de santé; toutefois, ces prestations n'étaient pas offertes aux militaires servant à Wainwright. L'un de mes enquêteurs a rapidement examiné les faits et consulté le leadership militaire. En raison des efforts que nous avons déployés, les Forces canadiennes passent actuellement en revue la politique désuète qui est à la source de cette iniquité et tenteront d'adopter une nouvelle approche visant à déterminer les bénéficiaires des prestations.

Dans nos bases et nos escadres de partout au pays, j'ai également rencontré des gens qui étaient bien placés pour me renseigner sur certaines des questions qui ont des répercussions sur la collectivité de la Défense. Par exemple, aussi souvent que cela a été possible, j'ai rencontré des aumôniers militaires, des travailleurs sociaux, des membres du personnel du Centre de ressources pour les familles des militaires, des membres de la famille des militaires et des représentants syndicaux.

Au cours des huit derniers mois, j'ai également rencontré plusieurs parlementaires et autres intervenants qui ont un rôle important à jouer à l'égard des questions relatives à la défense. J'ai discuté avec la plupart des officiers supérieurs, de même qu'avec un certain nombre de militaires du rang et de fonctionnaires travaillant au sein du Ministère et des Forces canadiennes. Je suis heureux du solide appui que notre bureau reçoit en raison de ce que nous accomplissons et de la valeur ajoutée que nous apportons à la collectivité de la Défense.

Toutes ces rencontres furent extrêmement utiles et riches en enseignements pour moi. Je connais maintenant mieux – et de façon plus approfondie – les problèmes importants auxquels font face les membres de la collectivité de la Défense et l'institution elle-même. J'ai retenu plusieurs choses de ces rencontres et de ces visites qui ont eu lieu partout au pays.

Table des matières

Message de l'Ombudsman	4
Rétrospective de l'année	6
Faits saillants	6
Axe sur des résultats positifs	10
Mises à jour	10
Rapport spécial – <i>Un long vol vers l'équité</i>	11
Travaux en cours	12
Au sujet du Bureau	16
Cheminement de votre plainte de A à Z	18
Comité consultatif de l'Ombudsman	19
Mentions d'honneur de l'Ombudsman	21
Annexe I – Plaintes	23
Annexe II – Rapport financier : Sommaire des dépenses	26

Mission de l'Ombudsman
 Apporter des changements
 favorables au sein
 de la communauté
 de la Défense, car
 les gens que nous
 servons nous
 tiennent à cœur.



Un Bureau qui peut vous aider

Le Bureau de l'Ombudsman contribue à apporter des modifications substantielles et durables au ministère de la Défense nationale et aux Forces canadiennes. Indépendant de la chaîne de commandement et des cadres civils, l'Ombudsman relève directement du ministre de la Défense nationale et veille à offrir un traitement juste et équitable à tous les membres de la Défense, notamment :

- les membres actuels ou les ex-membres des Forces canadiennes (Force régulière et Réserve) et des Cadets;
- les personnes ayant postulé pour devenir membre des FC;
- les employés civils actuels et les ex-employés civils de la Défense;
- les employés actuels ou les ex-employés des fonds non publics;
- les membres de la famille immédiate de toute personne mentionnée ci-dessus;
- les personnes travaillant pour les Forces canadiennes à la suite d'un échange ou d'un détachement.

Le Bureau de l'Ombudsman est une source directe d'information, d'orientation et d'éducation pour les hommes et les femmes œuvrant au sein du Ministère et des Forces canadiennes. Il aide les personnes à accéder aux mécanismes d'aide et de recours existants lorsqu'elles souhaitent déposer une plainte ou soulever une préoccupation. Le Bureau fait également enquête sur les plaintes et agit comme tierce partie neutre dans le cadre de questions relatives au ministère de la Défense nationale et aux Forces canadiennes. Lorsque c'est nécessaire, il publie des rapports à cet égard.

Si vous avez une préoccupation concernant une question liée au Ministère ou aux Forces canadiennes et que vous êtes membre de la collectivité de la Défense, veuillez communiquer avec notre Bureau. Vous pouvez être assuré que nous traiterons vos préoccupations de façon professionnelle et en toute confidentialité.

Comment nous joindre

Il existe plusieurs façons de joindre le Bureau de l'Ombudsman; vous pouvez entre autres déposer une plainte en ligne ou téléphoner à l'une de nos préposées à l'accueil.

En ligne : Pour déposer une plainte en ligne, vous pouvez remplir notre formulaire de plainte électronique sécurisé sur notre site Web, à l'adresse suivante : www.ombudsman.forces.gc.ca. Suivez les directives et nous communiquerons avec vous pour discuter de votre préoccupation.

Téléphone : Téléphonnez à notre numéro sans frais et parlez à l'une de nos préposées à l'accueil. Notre numéro est simple comme tout : 1-88-88-BUDMAN (1 888 828-3626)!

Pour obtenir davantage de renseignements au sujet du Bureau de l'Ombudsman, veuillez téléphoner à notre ligne d'information générale au (613) 992-0787 ou consultez notre site Web à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Nous sommes également disponibles pour présenter des exposés. Pour obtenir de plus amples renseignements à cet égard, veuillez communiquer avec le directeur des Communications et des Relations parlementaires au numéro suivant : (613) 992-6962.



Juin 2006

L'honorable Gordon O'Connor, C.P., député
Ministre de la Défense nationale
Quartiers généraux de la Défense nationale
Edifice du Major-général George R. Pearkes
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

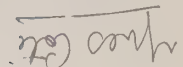
Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de cette année pour le Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes en vue de sa présentation à la Chambre des communes.

Le rapport présente un aperçu de nos activités du début d'avril 2005 à la fin de l'exercice, soit mars 2006. Il fait état du travail important accompli par mon personnel dévoué en vue d'aider nos membres en uniforme, nos employés civils et les membres de leur famille à régler des questions relatives au Ministère et aux Forces canadiennes. Je suis heureux de continuer de collaborer avec vous en vue de remplir notre mandat commun : accroître le mieux-être de tous les membres de la collectivité de la Défense qui se dévouent entièrement pour le Canada et les Canadiens.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

L'Ombudsman,

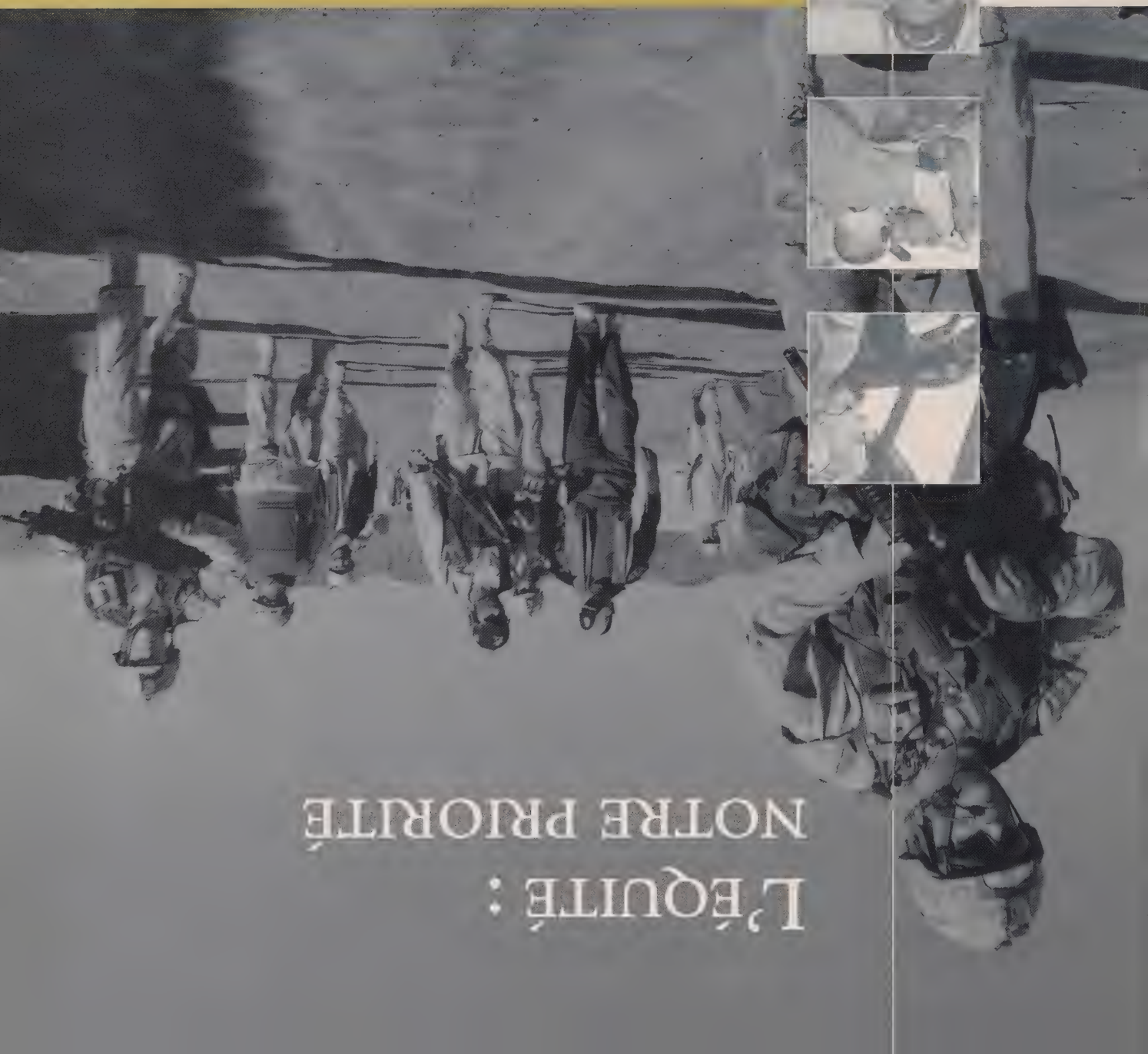

Yves Côté, C.R.





**Vision de
l'Ombudsman**
Indépendants et
impartiaux, nous
nous consacrons
au traitement
équitable de tous.





L'ÉQUITÉ : NOTRE PRIORITÉ

RAPPORT ANNUEL 2005-2006

Ombudsman



Défense nationale
et Forces canadiennes
National Defence
and Canadian Forces

Canada

CA1
ND120
- A56

Government
Publications

Canada



A Force for Fairness



2006-2007 ANNUAL REPORT



Ombudsman

National Defence
and Canadian Forces



Défense nationale
et Forces canadiennes

July 2007

The Honourable Gordon O'Connor, P.C., M.P.
Minister of National Defence
National Defence Headquarters
Major-General George R. Pearkes Building
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
Canada
K1A 0K2

Dear Minister,

I am pleased to submit to you the 2006-2007 annual report for the Office of the Department of National Defence and Canadian Forces Ombudsman.

This report is meant to provide you with an overview of our activities and operations from April 2006 to the end of March 2007. It details, in particular, the work that our office has undertaken to assist Canadian Forces members, Department of National Defence employees, military families and our other constituents in resolving complaints and concerns related to the Department and the Canadian Forces.

I look forward to continuing to work with you to improve the overall welfare of all members of Canada's Defence community.

Yours truly,



Yves Côté, Q.C.
Ombudsman

Table of Contents

Ombudsman's Message	2
An Office that Can Help	6
The Year in Review: 2006-2007	8
Focused on Positive Results	12
Highlights	12
Work in Progress	20
About the Office	22
Office Structure	22
Investigative Process	24
Ombudsman's Advisory Committee	27
Ombudsman Commendations	28
Appendix I – Complaints	31
Appendix II – Financial Report	32



Ombudsman's Message

In my first full year as Department of National Defence and Canadian Forces Ombudsman, I am proud to say that our office – and, more specifically, our dedicated staff – has achieved real and positive results for the members of Canada's Defence community.

Most notably, our investigators and intake officers helped 1,514 members of the Canadian Forces, employees of National Defence, military families and other constituents resolve a broad range of complaints and concerns over the past year. As I mentioned last year, these successes at the individual level form the most important part of our work; unfortunately, given that they do not generate headlines, they are all too often overlooked.

In 2006-2007, we published two special reports, *Heroism Exposed* and *The Canadian Face Behind the Recruiting Targets*, that I am confident will lead to important changes for our military members who served their country in Kuwait in 1991 and for Canadians looking to join the Canadian Forces. Over the coming months, we will be following up, in a rigorous manner, on the recommendations we made in these special reports, as well as on the recommendations we presented to the Minister of National Defence and the Chief of the Defence Staff in our most recent special report, *A Sniper's Battle – A Father's Concern*, that was published at the end of April 2007.

I was also pleased that two significant recommendations from our previous special reports, *For the Sake of Fairness* and *When a Soldier Falls*, were implemented over the past year. I welcomed the compensation package that was finally provided to Mr. Clifton Wenzel for the pension that was unjustly denied him many years ago, as well as the settlement that was reached with

Mrs. Christina Wheeler and her family for the tragic death of her husband, Master Corporal Rick Wheeler, and for the unacceptable way in which the Department and the Canadian Forces handled this unfortunate matter over many years. In this latter case, I should note that our office is continuing to pursue the other recommendations in our special report, particularly those related to the quality of treatment that military families receive from the Canadian Forces when their family members are injured or killed in the course of their service to Canada.

While delivering real results for the members of the Defence community over the past year, we also proceeded with a reorganization of our Operations group with the goal of providing better and more efficient service to our constituents. The details and final outcome of this reorganization can be found in a subsequent section of this report, but I am very confident in saying that our work over the past year will allow our office to be much more agile and responsive in serving the members of the Defence community. I would like to take the opportunity to thank the Department and the Canadian Forces for providing our office with additional funding for specific internal initiatives. This additional funding, combined with a significant internal reallocation exercise, will allow us to complete our reorganization in the near future.

Based on my meetings and discussions with Canadian Forces members of all ranks and occupations, military spouses, representatives of our Military Family Resource Centres, members of my Advisory Committee, Parliamentarians and many others over the past year, I would like to make some general observations about the overall well-being of Canada's Defence community.



Yves Côté, Q.C.
Ombudsman

Most significantly, and in large measure resulting from operations in Afghanistan, the Canadian Forces is under tremendous pressure across-the-board. This means that our military personnel are being asked to take on additional responsibilities – in some cases, they are being double or triple tasked. And I have noticed an increasing level of fatigue across the country. I also know that our military families are facing demands, and a level of stress, that they have not had to face in many decades.

The welfare of our military families is an important issue that I intend to monitor very closely over the next year. The Canadian Forces claims to be family-oriented and has made noticeable progress in this regard in recent years, particularly in its support of the Military Family Resource Centres across the country and around the world. However, there are still a number of important areas where improvements could be made. For example, I heard several cases where the special needs of families (e.g., families with disabled children) were not taken into account when they were re-located to a different military base or wing. I also heard countless cases of military families being unable to get appropriate medical care after they have been moved. This is a major problem that demands immediate attention.

Another problem that I will be watching closely over the coming year is the extraordinary strain that currently exists on the Canadian Forces training system. A high tempo of military operations, a limited number of qualified trainers and dramatically increased recruiting targets are all combining to challenge the military training system and to frustrate the military recruits that are left in a holding pattern. I am particularly concerned with the large influx of military recruits that complete

basic training at Canadian Forces Base St. Jean and are then forced to wait many months for their specific trade courses to begin at Canadian Forces Base Borden. In many cases, anxious and energized new recruits are left discouraged and disillusioned with the Canadian Forces before their military careers even begin. The Canadian Forces needs to be much more aggressive and innovative in managing this pressing issue.

A third significant concern that I will be monitoring closely over the next year is related to communications, particularly how the organization communicates with its people and with the broader Defence community. I heard a large number of complaints from non-commissioned members, new recruits and would-be recruits about the very rigid type of communications they received from the Canadian Forces or, worse, about information being denied them or being simply wrong. Although the Canadian Forces strives to be an employer of choice, it continues to view career management as a top-down exercise with little or no consultation required. I have also become increasingly troubled by the way in which the Canadian Forces communicates with military families, particularly families who have lost loved ones in the course of their duties. As we saw in our recent special report, *A Soldier's Battle – A Father's Concern*, and in a number of other instances (including with Mrs. Wheeler and her family), the Canadian Forces needs to be more compassionate and responsive in its dealings with families of deceased or injured military personnel.

A key visit for me last year was my trip to Afghanistan to tour the Canadian military operation and to meet with a broad cross-section of Canadian Forces personnel and support staff serving as part of the NATO-led International Security Assistance Force.



During my time in Kandahar, I saw Canadian Forces personnel and civilian employees working extremely long hours under very challenging conditions. They were tired but they were also energized, engaged and dedicated to their mission. Our military members told me that they were very much satisfied with the quality of their equipment, and were extremely happy with, and proud of, the degree of support that they were receiving from their government and from Canadians. What I saw and heard in Kandahar last January was comforting for me as Ombudsman: Despite the very real dangers and difficulties of the mission, our military members and civilian employees felt meaningfully engaged and strongly supported. Our office has resolved several concerns that were raised with us in Kandahar and we continue to work on several others. More generally, I am committed to monitoring the Afghanistan operation and the effects that it is having on our military members and their families.

In addition to this commitment, I have a number of priorities for the coming year. In terms of our investigations, I expect to release our third special report on the critical issue of operational stress injuries (including post-traumatic stress disorder) in the fall of 2007. The Canadian Forces has made important progress on this issue in the past few years but it is clear that there are real problems that still need to be addressed. Also in the fall of 2007, we expect to publish a special report on how injured Reservists are treated. I raised this issue as a serious concern in last year's annual report and its significance has only increased with more than twenty percent of our deployed troops in Afghanistan being made up of Reservists. In addition, we will be following up on our second letter to the Minister of National Defence calling on him to address

the current injustice related to the Service Income Security Insurance Plan – Long Term Disability Plan. Finally, I expect that we will launch two new systemic investigations and complete both of them within nine months of their launch date.

Over the coming months, we will also complete the reorganization of our Operations group. This internal work will allow us to address complaints and concerns in a much more responsive manner when they are brought to our office by members of the Defence community. It will also allow us to identify potential problems and to address them early so that they can be avoided altogether or, at least, their effects minimized.

Our office will also focus on building and implementing a robust outreach program in 2007-2008. With the overall goal of increasing the level of awareness and understanding of our mandate and role within the Defence community, we will focus more of our efforts on Canadian Forces entry and leadership courses at various levels across the country. We will also reach out more aggressively to military families with the assistance of the Military Family Resource Centres. I find it unacceptable that those in need in the Defence community may not know that our office exists to help them.

As I indicated in our recent special report, *A Soldier's Battle – A Father's Concern*, another key priority for me is to secure legislative investigative powers for our office. During the course of this investigation, our team faced considerable resistance in obtaining complete documents in a timely manner from the Department and the Canadian Forces, a problem that our office had not encountered previously in an investigation. Although, in the end, our investigators were able to access and review all relevant documentation, our ability to treat this

complaint in a timely manner was hindered. It is clear that the only appropriate and acceptable way in which to ensure that this type of situation does not occur again in the future is for our office to be provided with the same powers as other federally and provincially appointed Ombudsmen. Over the coming year, I will be working to get full investigative powers under legislation.

Finally, following the announcement of the creation of an Ombudsman for Canada's veterans, it will be a priority for us to develop a solid relationship with this new office. I am committed to working with the new Veterans Ombudsman to ensure that our two offices provide the best possible service to Canada's veterans and members of Canada's Defence community.

Although we have more work to do on many fronts, I am proud of what our office and our dedicated staff have accomplished over the past year. In many respects, our role is like that of a 'canary in a coal mine': We work to identify and resolve problems before they may be noticeable to most and before they irreparably harm members of the Defence community or the institution as a whole. We intend to continue to fulfill this role vigilantly.

I look forward to reporting on the progress that we make and on the results that we achieve on the commitments that I have laid out above. With the solid support that we have received from the Minister of National Defence, his senior staff and the Department and the Canadian Forces, I am optimistic that we will continue to make a real and positive difference for the members of Canada's Defence community.

Yves Côté, Q.C.
Ombudsman

Independent
and impartial,
we are dedicated
to fairness for all.



An Office that Can Help

The Office of the Ombudsman was created in 1998 to increase openness and transparency in the Canadian Forces and the Department of National Defence, as well as to ensure the fair treatment of concerns raised by Canadian Forces members, departmental employees, and their families.

The office acts as a direct source of information, referral and education. It helps members of the Defence community navigate a large and complex organization in order to access existing channels of assistance or redress when they have a complaint or concern.

The office is also responsible for reviewing and investigating concerns and complaints from current and former Canadian Forces members, departmental employees, military family members and other constituents who believe that they have been treated improperly or unfairly by the Department of National Defence or the Canadian Forces.

Ombudsman investigators always attempt to resolve complaints informally and at the lowest level possible. However, complaints can also be the subject of thorough investigations, leading to a formal report with findings and recommendations that are made public.

More broadly, the Ombudsman has a mandate to investigate and make recommendations to improve the overall well-being and quality of life of the members of the Defence community. Investigations from the office have led to substantial and long-lasting improvements in the Canadian Forces, including important changes in the areas of post-traumatic stress disorder and operational stress injuries, and improvements in the treatment received by the families of military members who are killed in the course of their duties.

The Ombudsman, Mr. Yves Côté, is completely independent of the military chain of command and senior civilian management, reporting directly to the Minister of National Defence. The Ombudsman is designated through a Governor-in-Council order, pursuant to section 5 of the *National Defence Act*. Mr. Côté, who was appointed for a five-year term in August 2005, holds office during good behaviour. The office, itself, derives its authority from Ministerial Directives and their accompanying Defence Administrative Orders and Directives (DAODs).

The Ombudsman is supported by an office of about fifty public servants, including thirty investigators and intake officers with a great deal of knowledge of, and expertise in, military matters. Ombudsman investigators include former local and national police officers, former Canadian Forces members of all ranks and occupations, public servants from across the federal government and a former ombudsman from another jurisdiction.

The Ombudsman also receives advice and guidance on key issues from an advisory committee, which is chaired by a retired Lieutenant-General and profits from a number of prominent members from the military community as well as a former Ontario Ombudsman and the Dean of Civil Law at the University of Ottawa.

The Office of the Ombudsman stands ready to help members of the Defence community, including:

- Current and former members of the Canadian Forces (Regular Force and Reservists);
- Individuals applying to become a member of the Canadian Forces;
- Current and former members of the Cadets;

- Current and former employees of the Department of National Defence;
- Current and former Non-Public Fund employees;
- Immediate family members of any of the above-mentioned; and
- Individuals on exchange or secondment with the Canadian Forces.

Members of the Defence community who bring a concern or complaint to the Ombudsman's Office can do so without fear of reprisal. In addition, all information obtained by the office during the handling of cases is treated as confidential. The office will not provide any information related to a case or investigation to anyone without written consent from the complainant.

How to Contact Us

Members of the Defence community can submit a complaint to us:

- Through our secure online complaint form located at:
www.ombudsman.forces.gc.ca;
- By telephone at 1-888-828-3626;
- By fax at 1-877-471-4447; or
- By mail at: Office of the Ombudsman
100 Metcalfe Street, 12th Floor, Ottawa,
Ontario K1P 5M1

For additional information about the Office of the Ombudsman, please call our general inquiries number at 1-888-828-3626 or visit us online at **www.ombudsman.forces.gc.ca**.

Our mission
is to bring
positive change
to the Defence
community because
we care about the
people we serve.



The Year in Review: 2006-2007

Over the past year, the Office of the Ombudsman achieved real and positive results for the members of Canada's Defence community.

Throughout 2006-2007, the office received 1,486 new complaints and 34 requests for information from Canadian Forces members, civilian employees, military family members and other constituents. Ombudsman investigators and intake officers handled some 1,821 cases, including a number of cases that were left over from previous fiscal years. As has been the case in the past, the top five categories of complaints were related to benefits, release from military service, recruiting, medical issues, and harassment.

Since it was established, the office has been contacted more than 11,500 times by members of the Defence community looking for assistance.

In addition to the large number of individual cases that were handled by investigators and intake officers, two special reports were finalized and published in 2006-2007. In July 2006, the Ombudsman released a report on the Canadian Forces recruiting system, entitled *The Canadian Face Behind the Recruiting Targets*. In addition to identifying a number of problem areas in the current military recruiting system, the report contained 18 recommendations aimed primarily at improving the level of service that is provided to Canadian applicants.

In October 2006, the Ombudsman issued a special report, entitled *Heroism Exposed: An Investigation into the Treatment of 1 Combat Engineer Regiment Kuwait Veterans (1991)*, regarding the treatment received by Canadian Forces members exposed to toxic environmental substances more than a decade and a half ago. *Heroism Exposed*

contained nine recommendations aimed specifically at improving the way in which the Canadian Forces communicates and documents concerns – real, perceived and potential – related to environmental hazards on international military operations.

Over the past year, the Office of the Ombudsman also launched its first systemic investigation involving Canadian Forces Reservists. The investigation focused on the quality of care that Reservists or former Reservists received when they sought medical treatment from the Canadian Forces over the past three years. It is expected that the investigation will be finalized, and a special report published, in the fall of 2007.

In 2006-2007, the Office of the Ombudsman followed up aggressively on recommendations from previous special reports that had not yet been acted upon by the Department of National Defence and the Canadian Forces. As a result of these and other efforts, the Ombudsman was pleased to welcome the implementation of his recommendation to compensate Squadron Leader (Retired) Clifton Wenzel for the pension that he was unjustly denied over the past four decades.

In November 2006, the Ombudsman also welcomed the implementation of the office's recommendation to compensate Mrs. Christina Wheeler and her family for the tragic death of her husband, Master Corporal Rick Wheeler, and for the unacceptable way in which this unfortunate matter was handled by the Department and the Canadian Forces for more than a decade. The office also launched a broader review of the level of implementation of the other recommendations in the 2005 special report *When a Soldier Falls*.

In March 2007, the Ombudsman followed up on the two outstanding recommendations that were made in the office's 2003 special report *Unfair Deductions From SISIP Payments to Former CF Members*. In a letter to the Minister of National Defence that was posted on the office's website, the Ombudsman put forward a comprehensive case calling for an end to significant inequities related to the Service Income Security Insurance Plan – Long Term Disability Plan (SISIP LTD) that is provided to injured Canadian Forces veterans. The Ombudsman wrote that it is “fundamentally unfair that military members who are medically unable to serve in the Canadian Forces – and who are forced to give up their career and way of life – do not receive the full benefit of their *Pension Act* disability pension. But this is clearly the case as a result of their SISIP LTD monthly income replacement benefit being reduced by the amount of their disability pension.” As of the end of April, when this annual report was finalized, the Ombudsman had not received a response to his letter.

Throughout 2006-2007, the Ombudsman and Ombudsman investigators also visited members of the Defence community at military bases, wings and facilities in Afghanistan, Borden, Colorado Springs, Comox, Esquimalt, Galetown, Greenwood and Trenton. The purpose of these visits was to gain a first-hand appreciation of the work done by Canadian Forces members and National Defence employees throughout Canada and around the world, as well as to speak to them informally about their concerns. Following these visits, a significant number of individual complaints were assessed and acted upon by Ombudsman investigators.

For example, when the Ombudsman traveled to Canadian Forces Base Borden in

November 2006, he met with more than thirty francophone military recruits who spoke of serious difficulties and frustrations flowing from the fact that the chain of command and instructional staff would deal with them primarily – and often solely – in English. When he returned from this visit, the Ombudsman raised the issue with the Chief of the Defence Staff asking him to take action to rectify the situation.

Over the past year, the Ombudsman continued to strengthen relationships on a number of fronts, including meeting regularly with the Minister of National Defence and the Chief of Military Personnel to resolve individual and broader concerns and problems related to the Department and the Canadian Forces. The Ombudsman also met with the Deputy Minister, the Vice Chief of the Defence Staff, the Commander of Canadian Expeditionary Force Command, the Chief of the Maritime Staff, and many other senior civilian managers and military leaders across the country to discuss issues related to the well-being of the members of the Defence community.

With the goal of increasing awareness and understanding of the office's mandate and role within the Defence community, the Ombudsman and Ombudsman investigators participated in a number of military conferences and leadership courses over the past year, including: the annual Air Force Honourary Colonels conference; the Base Commanders Forum; an annual conference of Canadian Forces Padres; a Director-General of Military Careers conference; a Director General Canadian Forces Grievance Administration conference; an annual meeting of Directors of Military Family Resource Centres; a Canadian Forces Chief Warrant Officer Council; and two



Chief Warrant Officer Qualifying Courses.

The Ombudsman also reached out to dozens of Parliamentarians who have large numbers of Canadian Forces members and National Defence employees in their ridings. At these meetings, the Ombudsman informed the Members of Parliament of the office's mandate and offered to assist them in addressing specific complaints from members of the Defence community in their constituencies. The Ombudsman also took note of any concerns that the Parliamentarians had regarding the overall well-being of Canadian Forces members, departmental employees and military families.

In 2006-2007, the Ombudsman's Office also played a leadership role in promoting the principles of ombudsmanry. Most notably, the Ombudsman provided advice and guidance on the creation of a Veterans Affairs Ombudsman, including to the House of Commons Standing Committee on Veterans Affairs. The Ombudsman and Ombudsman investigators also met with the Dutch Inspector General, the German Parliamentary Commissioner, the Korean Ombudsman, a South African Parliamentary Delegation and two United Nations Staff Officer courses to discuss the roles, responsibilities and value of a military ombudsman. And, in September 2006, the Ombudsman served as a representative of the Government of Canada at a conference in Germany that was dedicated to the protection of human rights of armed forces personnel and the importance of independent complaint mechanisms such as the ombudsman function. At this conference, Canada was recognized as a world leader in the area of military ombudsmanry.

Over the past year, the Office of the Ombudsman also launched a significant reorganization of its Operations group with the goal of increasing the quality and timeliness of the services provided to the members of the Defence community. One initiative included replacing the existing structure (*i.e.*, a General Investigations section and the Special Ombudsman Response Team) with three smaller and more nimble investigative teams that could manage both individual and broader, systemic investigations. The Operations group also expanded the capacity of the Intake section to allow for more timely interventions and informal resolutions to complaints and concerns from members of the Defence community. The reorganization will also see enhanced standard operating procedures, a more robust case tracking and management information system, and a strengthened research and policy development function within the Operations group.

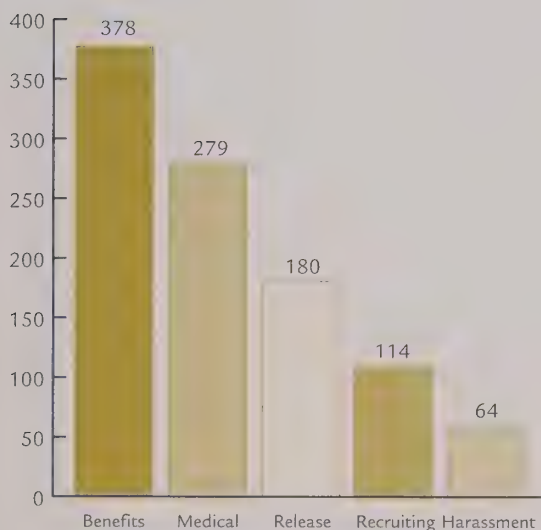
Throughout 2006-2007, the Office of the Ombudsman also focused on putting in place measures to increase openness, transparency and accountability in its activities and operations. For example, the office launched a new Internet site that will allow Canadians, including members of the Defence community, to track the ongoing progress of its special investigations, as well as the status of all of the recommendations that it has made to the Minister of National Defence and the Department of National Defence and Canadian Forces since it was established in 1998. The Ombudsman also met with his advisory committee in May and October 2006 and January 2007 to discuss the key priorities and commitments of the office, and to get the feedback of committee

members who have specialized expertise in military matters and comprehensive knowledge of the ombudsman profession. As part of these meetings, the committee has provided important advice on some of the broader issues facing the Department

of National Defence and the Canadian Forces, including: the 'human dimension' related to the mission in Afghanistan; operational stress injuries and post-traumatic stress disorder; and the challenges facing military families.

TOP FIVE COMPLAINTS (2006-2007)

The most common types of complaints received by the Office of the Ombudsman in 2006-2007 are as follows:



1. Benefits: including complaints concerning the unfair denial of benefits and the forced repayment of monies by members due to an administrative error.
2. Medical: including complaints related to the treatment of people who believe they have been exposed to hazardous substances in the workplace or on deployment; complaints related to inadequate medical treatment and/or follow-up care; and complaints related to operational stress injuries.
3. Release: including complaints by members who feel they are being unjustly released; where their voluntary release requests are delayed; and/or where members are contesting the assessment of their medical condition.
4. Recruiting: including complaints related to the unfair rejection of applications; the rigid application of the medical conditions for enrolment; and delays with the recruiting process.
5. Harassment: including complaints involving the abuse of power; improper procedures; and delays with the complaint process.

The office also assists people with complaints regarding postings, promotions, leave, access to information and privacy, training and more.

Focused on Positive Results

In addition to handling some 1,821 individual cases, and closing 1,514 of them, the Office of the Ombudsman also made significant progress on a number of systemic files and investigations over the past year.

Highlights

The Canadian Face Behind the Recruiting Targets: A Review of the Canadian Forces Recruiting System – From Attraction to Enrolment

On July 19, 2006, the Ombudsman released a special report on the military recruiting system, entitled *The Canadian Face Behind the Recruiting Targets: A Review of the Canadian Forces Recruiting System – From Attraction to Enrolment*. The report focused on the way in which applicants were treated by the Canadian Forces from the time of their first contact with the military to the point when they were either enrolled or found to be unsuitable for military service. The review of the recruiting system also included areas where a perceived lack of effectiveness or efficiency on the part of the Canadian Forces had a negative impact on Canadian applicants.

As part of the review, the Office of the Ombudsman selected 301 complaints received between 2003 and 2005 for in-depth study. These complaints revealed a number of potential systemic issues within the Canadian Forces recruiting and selection process, including: a lack of responsiveness on the part of some recruiters in their dealings with applicants; excessive delays in the recruiting process, particularly with the medical assessment and security portions of the process; and

inconsistencies in the application of recruiting incentives or bonuses being offered to potential recruits.

In total, the investigative team interviewed more than 250 individuals, including 35 complainants. Investigators also visited and spoke to Canadian Forces Recruiting Group (CFRG) Headquarters staff; 18 Canadian Forces Recruiting Centres; and a variety of Regular Force and Reserve Units. Investigators also consulted with organizations outside of the Department of National Defence and the Canadian Forces, including the Royal Canadian Mounted Police, the Ottawa Police Department and the Ottawa Fire Service, to assess their recruiting policies, procedures and initiatives.

As a result of this work, investigators found that, since 2002, the Canadian Forces has met or has come close to meeting its overall recruiting targets, thus confirming the May 2006 findings of the Auditor General of Canada. However, the investigation also concluded that there was significant room for improvement related to recruiting. In particular, the Ombudsman emphasized his concern regarding the number of applicants that quit the process as a result of a problem or delay experienced during one of the recruiting phases.

“For the overwhelming majority of new applicants, the initial recruiting phase is their first experience with the Canadian Forces,” stated Mr. Côté when he released this special report. “If this experience is unsatisfactory for any reason, there is a strong possibility that an applicant will quit the process. This could – and does – result in the loss to the Canadian Forces of some of the most skilled and talented Canadians.”



The Canadian Face Behind the Recruiting Targets: A Review of the Canadian Forces Recruiting System - From Attraction to Enrolment

In addition to identifying a number of problem areas in the current military recruiting system, the special report contained 18 recommendations aimed primarily at improving the level of service that is provided to Canadian applicants. Focused on re-positioning the recruiting process as a 'client focused' service, the recommendations called for, among other things, the creation of comprehensive service standards (e.g., a standard time-frame in which applicants can expect to receive replies to their questions) that would be used by all recruiting centres across the country; additional training for recruiting centre staff; the clear assignment of responsibility and authority for the overall military recruiting process; and a reduction of delays in the security screening process.

The report also provided a number of recommendations meant to improve the recruiting incentive program and highlighted the urgent need for a comprehensive National Reserve Recruiting Policy.

In January 2007, Ombudsman investigators initiated a review of the level of implementation of the 18 recommendations in *The Canadian Face Behind the Recruiting Targets*, as the office had committed to doing in the special report. As part of this review, the Chief of Military Personnel for the Canadian Forces indicated that all 18 recommendations had been accepted, seven had already been implemented, seven were in the process of being implemented, and four were still under review. The Office of the Ombudsman will continue to track the progress of the remaining recommendations.

For the Sake of Fairness: The Case of Squadron Leader (Retired) Clifton Wenzel

On July 28, 2006, the Ombudsman participated in a ceremony with the Minister of National Defence, the Chief of the Defence Staff and Squadron Leader (Retired) Clifton Wenzel, officially welcoming the implementation of his recommendation to compensate Mr. Wenzel for the pension that he was unjustly denied for more than 40 years.

The compensation package for Squadron Leader (Retired) Clifton Wenzel followed a six-month investigation by the Office of the Ombudsman. In November 2005, the Ombudsman released a special report, *For the Sake of Fairness*, detailing Mr. Wenzel's 44-year-long battle for a military pension – and justice.

Mr. Wenzel left the Royal Canadian Air Force after more than 20 years of service, including 47 combat missions in the Second World War, but before the mandatory retirement age for his rank. At the time, the *Canadian Forces Superannuation Act* provided that he was entitled to a return of his contributions to the superannuation plan. It also provided that he could be granted a reduced pension if it was deemed to be in the public interest. He requested a reduced pension but was granted only a return of his contributions.

The Ombudsman's report concluded that the military had failed Mr. Wenzel. It was clear that the decision not to grant the decorated Veteran a reduced pension had been arrived at as a result of an unfair process, and the Ombudsman recommended that Mr. Wenzel be compensated for the pension he was unjustly denied.



After the release of *For the Sake of Fairness*, the Ombudsman followed up on his recommendations, on an ongoing basis, with two Ministers of National Defence. In welcoming the compensation package for Mr. Wenzel, Mr. Côté stated, "I am very proud of the thorough and professional work that our investigators did in this case and the role they played in helping to right this wrong."

When a Soldier Falls: Reviewing the Response to Master Corporal Rick Wheeler's Accidental Death

In November 2006, the Ombudsman also welcomed the compensation awarded to Mrs. Christina Wheeler and her family for the tragic death of her husband, Master Corporal Rick Wheeler, and for the unacceptable way in which the Department of National Defence and the Canadian Forces handled this unfortunate matter over many years.

This formal resolution for Mrs. Wheeler and her family followed an Ombudsman special investigation into the tragic death of Master Corporal Rick Wheeler in a training exercise in 1992, and the sub-standard military investigations that were conducted over more than a decade. One of the 34 recommendations in the Ombudsman's 2005 special report, *When a Soldier Falls: Reviewing the Response to Master Corporal Rick Wheeler's Accidental Death*, called on the Chief of the Defence Staff to "take action to acknowledge the unfair treatment that the immediate family of Master Corporal Wheeler received during the investigation of [his] death, and to ensure that appropriate measures are taken to ensure redress so that adequate closure can be obtained by the family."

In the spring of 2006, the Office of the Ombudsman had begun a follow-up

review of the level of implementation of the 34 recommendations in the 2005 special report, *When a Soldier Falls*. These recommendations fell into three broad categories of issues: the military Board of Inquiry process, the treatment of families whose military loved ones are killed or injured in the course of their duties, and compensation for the complainants.

In June 2006, the Chief of Military Personnel for the Canadian Forces informed Ombudsman investigators that, of the 34 recommendations, 21 had been completely implemented, 12 were pending implementation and one was under review. A detailed analysis by Ombudsman investigators determined that all recommendations related to the military Board of Inquiry process and compensation for the complainants were addressed to the satisfaction of the Office of the Ombudsman. At the same time, it was determined that a number of recommendations related to the treatment of families whose military loved ones are killed or injured in the course of their duties required a further follow-up review. That process was still underway when this report was submitted to the Minister of National Defence in April 2007.

Heroism Exposed: An Investigation into the Treatment of 1 Combat Engineer Regiment Kuwait Veterans (1991)

On November 2, 2006, the Ombudsman released a special report, entitled *Heroism Exposed: An Investigation into the Treatment of 1 Combat Engineer Regiment Kuwait Veterans (1991)*, regarding the treatment received by Canadian Forces members exposed to toxic environmental substances more than a decade and a half ago.

The Ombudsman's report followed a comprehensive, three-year investigation

into concerns raised by Major (Ret'd) Fred Kaustinen, former Deputy Commanding Officer of 1 Combat Engineer Regiment, that members of his Regiment were exposed to harmful substances throughout their deployment to Kuwait in 1991, and that their significant health concerns were systematically ignored during, and after, their service to Canada.

The investigation included more than 350 one-on-one interviews, 261 of which were with 1 Combat Engineer Regiment veterans of the Kuwait deployment. The investigation also included a review of the 2000 Croatia Board of Inquiry and two earlier operations in Afghanistan (2002 and 2003) to determine if the Department and the Canadian Forces have improved their practices since the 1991 Kuwait deployment.

The investigation was not an examination of potential causes of illnesses related to the First Gulf War, and not a review of the health consequences of the Kuwait experience. Instead, the investigation focused on the systemic treatment of Canadian Forces members that came forward with concerns about their exposure to harmful substances throughout their deployment in Kuwait.

Through this investigation, the Ombudsman found that members of 1 Combat Engineer Regiment on deployment in Kuwait were exposed to toxic environmental materials of various kinds for which they were not adequately prepared and about which they were not adequately informed.

Ombudsman investigators also found that the real and significant health concerns of 1 Combat Engineer veterans were not taken seriously when they returned to Canada from Kuwait.

"The core issue is one of trust," stated Mr. Côté when he released this special report.

"Our military members need to know – and truly believe – that if they go on a mission healthy and return sick, Canada will take care of them and their family. Unfortunately for 1 Combat Engineer Regiment veterans, this was not the case," added the military Ombudsman.

The investigation also found that documentation of the environmental exposures in Kuwait was inadequate in the medical files of those exposed. This means that a number of veterans have experienced great difficulty demonstrating a connection between their health concerns and the environmental hazards they faced in Kuwait, thus making future disability claims much more challenging and time consuming.

Also of note, Ombudsman investigators found that the Department and the Canadian Forces were unable to provide, with any certainty, a complete list of all of those Canadian Forces members who were deployed in Kuwait in 1991, with the result that the organization is unable to communicate effectively with Kuwait veterans or track and analyze health outcomes on an organization-wide basis.

In releasing his special report, the Ombudsman recognized that improvements had been made in the areas of environmental risk assessment and the protection of Canadian Forces members deployed overseas, particularly since the implementation of many Croatia Board of Inquiry recommendations. Indeed, the Ombudsman concluded that the Canadian Forces has an environmental health program that is now second to none among Canada's allies.

At the same time, the Ombudsman highlighted significant concerns that were uncovered through an examination of



Heroism Exposed:
An Investigation into
the Treatment
of 1 Combat
Engineer Regiment
Kuwait Veterans
(1991)



recent missions in Afghanistan. Specifically, investigators found that the Canadian Forces remained overly reactive in communicating environmental and health risks to its personnel, both in the theatre of operations and post-deployment. Ombudsman investigators also found that significant documentation problems identified in the case of the 1991 Kuwait deployment remained unaddressed more than a decade later.

Heroism Exposed contained nine recommendations aimed specifically at improving the way in which the Canadian Forces communicated and documented concerns – real, perceived and potential – related to environmental hazards on international military operations.

Shortly after the Ombudsman released his special report, the Minister of National Defence, the Honourable Gordon O'Connor, responded to questions in the House of Commons:

“Mr. Speaker, I met with the Ombudsman and reviewed his report and I have ordered our department to implement the changes immediately,” stated Mr. O'Connor. He added, “We will not treat soldiers like they were treated in the past. We will make sure that from now on and into the future they will be treated properly when they return from missions.”

In response to another question on the Ombudsman's special report, Prime Minister Stephen Harper stated:

“Once again, Mr. Speaker, the Minister of National Defence indicated that the government will accept the report. The treatment of veterans, in this case, was unacceptable to this government and we are going to correct the situation.”

In May 2007, Ombudsman investigators began the follow-up phase to this investigation, requesting an update from the Chief of Military Personnel for the Canadian Forces on the level of implementation of the nine recommendations in the special report.

Unfair Deductions From SISIP Payments to Former Canadian Forces Members

On March 6, 2007, the Ombudsman wrote to the Minister of National Defence, the Honourable Gordon O'Connor, urging him to implement the two outstanding recommendations related to the Service Income Security Insurance Plan – Long Term Disability Plan (SISIP LTD) from an October 2003 special report, entitled *Unfair Deductions From SISIP Payments to Former Canadian Forces Members*.

SISIP LTD is a group disability insurance plan that guarantees disabled Canadian Forces members replacement income if they become “totally disabled” or if they are released from the Canadian military for medical reasons. The plan guarantees 75 percent of a Canadian Forces member's income level at the time of his or her release from the military for up to two years after his or her release. Following this, payments can continue until the former member reaches the age of 65 if he or she remains disabled.

However, SISIP LTD does not automatically pay 75 percent of the income level at release to former Canadian Forces members. The plan takes into account any other “relevant sources of income” and only pays out the amount that would bring the total income to the 75 percent level. Notably, SISIP LTD considers monthly *Pension Act* disability pensions as a “relevant source of income” and deducts such pensions from the amount that



would otherwise be paid to the former Canadian Forces member.

Many of the complaints received by the office concerned the deduction of these *Pension Act* disability pensions from monthly SISIP LTD benefits. Injured veterans argued that it was unfair that disability pensions were considered as a source of income under the SISIP LTD formula, when the purpose of the disability pension was not to act as income replacement but to compensate them for the pain and suffering they had endured as a result of becoming disabled while serving their country.

After a thorough investigation, the office agreed with the injured veterans and concluded that it was an unfair practice for SISIP LTD to consider *Pension Act* disability pensions as income and to deduct them from SISIP LTD benefits.

In October 2003, the office presented five recommendations to address this fundamental unfairness to then Defence Minister John McCallum. Since that time, three of the recommendations have been implemented. However, the following two remain outstanding:

1. That the Minister of National Defence present the necessary submission to the Treasury Board Secretariat of Canada and ensure all other necessary steps are taken to amend the SISIP LTD insurance policy so that *Pension Act* disability pensions do not reduce the amount of SISIP LTD benefits payable to former CF members; and
2. That the Minister of National Defence take the necessary steps to ensure that former CF members who had their SISIP LTD benefits reduced on account of disability pensions

received under the *Pension Act* should be reimbursed for the amounts that were deducted from their benefits as of October 27, 2000.

The recommendations received widespread public support, including from veterans, veterans associations and Parliamentarians. Most notably, the House of Commons passed a motion (November 7, 2006) calling on the federal government to “eliminate the unfair reduction of Service Income Security Insurance Plan long term disability benefits from medically released members of the Canadian Forces.”

During the course of the original investigation, Ombudsman investigators were advised by SISIP officials that the cost of eliminating the *Pension Act* deductions from SISIP LTD monthly benefits would be approximately \$5 million a year. However, in May 2006, the office was informed that the total cost to implement the two outstanding recommendations in the special report was now estimated to be \$320 million.

As a result of this new information, the Ombudsman met with the President of SISIP in June 2006 in order to obtain an explanation of the estimates and the significant discrepancy. And, in October 2006, the Ombudsman was informed that the Office of the Superintendent of Financial Institutions had reviewed the estimates and determined that the cost of eliminating the *Pension Act* deductions from SISIP LTD monthly benefits, retroactive to October 2000, would be between \$275 million and \$295 million.

In his March 6, 2007 letter to the Minister, the Ombudsman recognized that this new estimate was significantly higher than originally assessed. However, he pointed



out that the inherent unfairness that the original recommendations sought to correct remained and needed to be addressed.

The Ombudsman also highlighted the fact that those who are suffering – former Canadian Forces members who have had to retire as a result of their injuries – are the most disadvantaged of our veterans. They often suffer from serious psychological or physical injuries incurred while serving their country. And yet they are penalized – in some cases, severely penalized – by rules that must be reviewed and changed.

In urging the Minister of National Defence to look at all reasonable solutions to finally address and resolve this fundamental unfairness, the Ombudsman concluded with the following points:

- The deduction of *Pension Act* benefits from SISIP LTD benefits is unfair, as the disability pensions paid out under the *Pension Act* were intended to compensate Canadian Forces members for pain, suffering and loss of enjoyment of life experienced as a result of service-related injuries, and not to replace lost salary.
- Treating the *Pension Act* disability pensions as income, which serves to reduce amounts paid out under SISIP LTD benefits, creates a serious inequity by denying those who need it most and those who deserve the highest degree of protection – Canada's disabled veterans – the full benefit of a compensation plan intended to assist those who suffer injuries as a result of military service.
- The group of individuals affected by this inequity is finite, as a result of the implementation of the *New Veterans Charter* and of the changes it brought to the way in which Canadian Forces members are compensated for injuries.

- The office's recommendations in *Unfair Deductions From SISIP Payments to Former CF Members* have received widespread public support.

The Ombudsman had not received a response from the Minister of National Defence when this annual report was finalized in April 2007.

A Sniper's Battle – A Father's Concern: An Investigation into the Treatment of a Canadian Forces Sniper Deployed to Afghanistan in 2002

In April 2007, the Ombudsman released *A Sniper's Battle – A Father's Concern*, which examined the treatment received by Master Corporal Graham Ragsdale, who was a sniper with the Third Battalion, Princess Patricia's Canadian Light Infantry, deployed to Afghanistan between February and July 2002, on the first rotation of *Operation Apollo*.

The investigation followed a complaint by the father of Master Corporal Ragsdale alleging that his son, and the other snipers in his son's group, were ostracized by their unit and treated unfairly by their chain of command in a number of ways, including: being denied access to stress debriefings; being denied recognition by their chain of command; and being subjected to unfounded criminal and other investigations. He believed that this treatment led to the development of post-traumatic stress disorder in his son and in other snipers in his son's group. Master Corporal Ragsdale's father also alleged that the Department and the Canadian Forces were not providing him with adequate and timely information in response to his inquiries. On September 20, 2004, the former Chief of the Defence Staff referred the complaint to the Office of the Ombudsman.

The subsequent investigation covered both aspects of Mr. Ragsdale's allegations: namely, how Master Corporal Ragsdale and the other snipers were treated before, during and after their deployment to Afghanistan; and how the Department and the Canadian Forces responded to Mr. Ragsdale's concerns.

As part of their investigation, Ombudsman investigators conducted a total of 147 interviews. They also reviewed all directives and publications relevant to the deployment of troops, obtained and examined the operational mission reports specifically related to the sniper missions, and analyzed correspondence and interactions that took place between Mr. Ragsdale and the Department and the Canadian Forces.

Through this investigation, the Ombudsman found that Master Corporal Ragsdale and the other snipers were generally treated fairly by the Canadian Forces before, during and after their deployment to Afghanistan.

However, the Ombudsman also found that the Department of National Defence and the Canadian Forces did not treat Master Corporal Ragsdale's father in an appropriate manner or in a way in which any other concerned family member of a soldier injured in operations would legitimately expect to be treated. The Ombudsman made it clear that, from a human perspective, a close family member going through what Mr. Ragsdale was going through deserved to be treated in a much better way.

A Sniper's Battle – A Father's Concern contained seven recommendations aimed at:

- Ensuring family members of Canadian Forces personnel who are injured or killed in the course of their duties are treated with compassion and respect and in a timely manner;

- Preventing and addressing operational stress injuries;
- Improving the awards and honours policies and practices of the Department of National Defence and the Canadian Forces; and
- Training and educating Canadian Forces members regarding their rights and responsibilities in dealing with journalists.

During the course of their work, the investigative team faced considerable resistance in obtaining documents from the Department and the Canadian Forces in a timely manner, a problem the office had not encountered previously in an investigation. Although, in the end, investigators were ultimately provided access to all relevant documentation, the ability of the office to treat this complaint in a timely manner was hindered.

In order to ensure that this type of situation does not happen again, the Ombudsman recommended that the office be provided with the same legislated investigative powers as other federally and provincially appointed Ombudsmen.

In releasing this special report, the Ombudsman committed to carrying out a follow up review, beginning in November 2007, to ensure that the recommendations will be implemented by the Department and the Canadian Forces.



A Sniper's Battle – A Father's Concern: An Investigation into the Treatment of a Canadian Forces Sniper Deployed to Afghanistan in 2002

Work in Progress

Ongoing Operational Stress Injuries (III) Investigation

In January 2006, the Office of the Ombudsman began a third formal investigation regarding the issue of operational stress injuries. This investigation is focussed on assessing the level of implementation of 31 recommendations made by the office in two previous special reports, *Systemic Treatment of Canadian Forces Members with Post-Traumatic Stress Disorder* and *Review of DND/CF Actions on Operational Stress Injuries*. The investigation has also identified a number of emerging issues of concern related to operational stress injuries that will be monitored and analyzed by Ombudsman investigators over the coming years.

It is expected that an Operational Stress Injuries III special report will be published in late summer or early fall of 2007.

Ongoing Investigation into the Treatment of Injured Reservists

On June 7, 2006, the Ombudsman launched a broad, nation-wide investigation into the treatment of Canadian Forces Reservists, with a particular focus on those Reservists who are injured in the course of their service to Canada and Canadians. This was the first systemic investigation undertaken by the Office of the Ombudsman involving Canada's Reserve Force.

Reserve Force members are being called upon more and more to assist in delivering the Canadian Forces' mandate. This includes providing support to the Regular Force during crises and natural disasters in Canada as well as critical augmentation to increasingly dangerous and demanding international missions such as the current operation in Afghanistan.

However, it appeared to the office that a number of Reservists who have been injured in the course of their duties, whether it was here in Canada or while deployed internationally, have faced a host of challenges regarding access to timely, adequate and ongoing medical care that Regular Force members do not. The Ombudsman determined that this potentially constituted a significant inequity in Canada's military.

Unlike Regular Force members, Reservists generally do not return from an operation to a formed unit where they would have access to caregivers, support programs and systems (e.g., the *Return to Work Program*) and administrative assistance. Instead, many Reservists return home and are absorbed into mainstream society, effectively severing their ties to the military establishment.

This means that if a Reservist suffers a service-related mental injury (such as an operational stress injury) or physical injury that develops subsequent to their return from an operation, they may be denied access to immediate or more specialized care. It also means that, should a Reservist opt to apply to Veterans Affairs Canada for disability compensation, he or she may encounter difficulties in gathering the required documentation to support his or her claim. Finally, it is significant to note that, if a Reservist suffers a serious injury, he or she may face a loss of wages or even a loss of their civilian employment as a result. Regular Force members, however, are entitled to uninterrupted pay throughout a medical leave period.

Ombudsman investigators examined the treatment of Reservists and former Reservists who sought medical support from the Canadian Forces over the last three years. Specifically, the investigative team examined: the adequacy of the

Canadian Forces or civilian medical support available; the ease with which Reservists can access medical support; the quality of assistance received by Reservists in working their way through the administrative process; the unit's efforts to assist and follow-up on any issues the member identified regarding medical support; and their experience with the provision and application of post-injury care policies such as those that might have provided compensation, extended service, medical support or other benefits.

Ombudsman investigators have now completed the evidence gathering and analysis phase. The office is now in the report production phase, and it is anticipated that the report will be submitted to the Minister of National Defence in late summer 2007.

CASES BY CATEGORY OF COMPLAINANT: 2006-2007

Regular Force	573
Reserve Force	310
Former Military Member	301
Family Member	104
Applicant to the Regular Force	43
Civilian Employee	25
Anonymous	21
Applicant to the Reserve Force	19
Cadet	13
Former National Defence Employee	10
Non-Public Fund Employee	2
Other	65
Total	1,486



About the Office

Office Structure

Since its creation in June of 1998, the Office of the Ombudsman has contributed to substantial and long-lasting positive change for the men and women of the Canadian Forces, employees of the Department of National Defence, and their families.

The office acts as a direct source of information, referral and education, helping members of the Defence community navigate a large and complex organization in order to access existing channels of assistance when they have a complaint or concern. The office is also responsible for reviewing and investigating complaints from Canadian Forces members, departmental employees, and their families who believe they have been treated improperly or unfairly by the Department or the Canadian Forces. More broadly, the office has a mandate to investigate and make recommendations to improve the overall well-being and quality of life of the members of the Defence community.

In fulfilling this important mandate, the Ombudsman is completely independent of the military chain of command and senior civilian management, reporting directly to the Minister of National Defence. The Ombudsman is designated through a Governor-in-Council order, pursuant to section 5 of the *National Defence Act*.

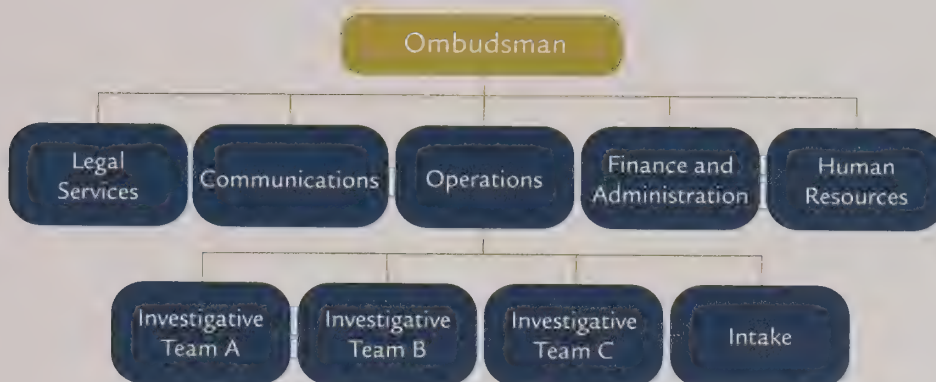
The Ombudsman is supported by approximately 50 public servants who are organized into the five sections: Legal Services, Communications, Operations, Finance and Administration, and Human Resources.

Some 30 intake officers and investigators perform the office's core function. Together,

they have significant knowledge of, and expertise in, military matters. Ombudsman investigators include former local and national police officers, former Canadian Forces members of all ranks and occupations, public servants from across the federal government and a former ombudsman from another jurisdiction. The Ombudsman also has a special advisor for each military environment: a former Brigadier-General from the Air Force, a former Formation Chief Petty Officer from the Navy, and a former Army Colonel.

In 2006-2007, the Operations group was reorganized with the objective of providing better quality, and more efficient, service to the members of the Defence community. The reorganization process began with the establishment of a Working Group made up of experienced investigators, intake officers and an outside consultant. The Working Group was led by a senior investigator with experience in evaluation and organizational development, and was given the mandate to examine all of the relevant operational aspects of the office, determine the strengths and weaknesses that existed and make recommendations that would improve overall efficiency and effectiveness of the Operations group.

The Working Group interviewed all staff within the Operations group, as well as key members in other sections. The Working Group also analyzed internal data from the Operations group and consulted extensively with relevant organizations and subject matter experts within and outside the federal public service. Within two months of its creation, the Working Group delivered its recommendations to the Ombudsman. The Working Group used the services of an experienced outside consultant to validate its findings and recommendations.



As part of its review of the Operations group, the Working Group developed a number of principles upon which the recommendations for change would be based. These principles included: the overriding importance of providing a high-level of service to the Defence community; the need to develop a decisive organizational culture; the importance of maintaining integrity and transparency in all of its processes; the need for accountability, flexibility and responsiveness; and the need to develop a more knowledge-based organization with the capacity for innovative thinking.

Flowing from these principles, the Working Group recommended that the current structure of the Operations group (which included a General Investigations section and a Special Ombudsman Response Team) be replaced by three smaller, more flexible teams of investigators. Each team would be led by a director and would be capable of managing both individual and systemic investigations.

The Working Group also recommended the triaging of case files into three categories: those that were amenable to early intervention; those that warranted investigation but could be resolved informally; and those complex files that needed extensive investigation and resources. This, in

turn, indicated the need to expand the capacity of Intake to allow that section to identify and examine cases that appeared to be amenable to early intervention.

The Working Group also recommended the development of a readily accessible set of standard operational procedures, as well as a case tracking and management information system that could support all three levels of intervention.

Finally, the Working Group recommended the development of a directorate responsible for research and policy development that could provide advice and analysis to help guide the long-term evolution of the office.

The Ombudsman accepted all of the Working Group's recommendations and created a Transition Team to develop the components that would be needed to implement the recommended changes.

The Transition Team began its work by identifying and documenting each step in the process of responding to a complaint or an inquiry. Intake officers, investigators and managers reviewed process flowchart descriptions for clarity and accuracy. Delays and bottlenecks were identified and the process was changed to remove them. The Transition Team completed this stage of its work by defining a new process flowchart and preparing a narrative



description of the steps involved in responding to complaints or inquiries from the Defence community.

The next stage involved the Transition Team evaluating each position within the Operations group. Once this was completed, all position descriptions were revised to bring them into line with the requirements of the new process, and the revised descriptions were then classified according to the new criteria. In the case of new functions (e.g., Directors of Intake and Investigations and Complaint Analyst), position descriptions were developed and the positions were subsequently classified.

The third major stage involved analyzing the type of information that would be needed to support the new operational process, and then translating that into a 'user-requirements' document. With that document, the Transition Team was able to determine the type of computerized case tracking and management information system that would be needed to fulfill the requirements of the Operations group.

As of March 31, 2007, the implementation of the new organizational structure and operational procedures was fully underway. These significant changes will be completed in the first part of 2007-2008, and will go a long way in improving the quality and timeliness of the services provided by the Office of the Ombudsman to the members of the Defence community.

Investigative Process

Individual Complaints

The Office of the Ombudsman serves as an office of last resort. Unless there are compelling circumstances associated with a complaint or concern, members of the

Defence community coming to the office for assistance must exhaust all existing internal review mechanisms, including:

- The Canadian Forces grievance process;
- The Public Service grievance and complaints process; or
- The Military Police Complaints Commission.

When individual members of the Defence community approach the office for assistance or information, they are welcomed by an experienced intake officer who will:

- Review the complaint and provide needed information;
- Where appropriate, refer the individual to the appropriate resource or review mechanism;
- Recommend forwarding the complaint to an Investigative team for further assessment; or
- Attempt to resolve the issue informally at the lowest level possible.

Ombudsman investigators handle complaints or concerns from members of the Defence community. Whenever possible, investigators use alternate dispute resolution techniques to achieve positive results for all parties. In all cases, the actions of Ombudsman investigators are based on the fundamental principles of impartiality and fairness.

When no resolution is found, the office can intervene in different ways, depending on the seriousness and urgency of any specific matter. These interventions can take the form of the Ombudsman engaging in discussions with, or sending letters to, the Minister of National Defence, his staff, the Chief of the Defence Staff, or other senior officers of the Canadian Forces or

officials of the Department. In significant cases, if an intervention is made by way of a letter (for example, to the Minister or the Chief of Defence Staff), both the Ombudsman's letter and the reply he receives are generally made public on the office's website.

Systemic Investigations

Cases that demonstrate an emerging trend and that may have potentially broad systemic implications for the Defence community or the institution may be assigned to teams of Ombudsman investigators for in-depth examination. The results of these investigations, including recommendations for change, are made public.

The following is a brief description of the typical investigative process for a systemic investigation. In general, the process can be broken down into four 'blocks' involving investigative work, report preparation, follow up and file closure. Steps in this process, as well as the time associated with the steps, will differ slightly for each investigation.

It should be noted that, prior to launching a systemic investigation, investigators conduct an assessment of the issue of concern. This includes researching similar complaints, scoping out relevant areas of investigation and estimating resource requirements. Investigators also undertake investigative planning, including: establishing an investigative strategy, obtaining research on all applicable rules, regulations and guidelines associated with the issue(s) being investigated, and establishing a list of witnesses to interview.

Once a systemic investigation is officially launched, the Office of the Ombudsman aims to make public its findings and recommendations within nine months.

Block One - Investigative Work (Six Months)

Step One - Evidence Gathering

During this step of the investigative process, a dedicated team of investigators conducts field visits and interviews with all identified stakeholders, in addition to collecting all relevant documentation.

Step Two - Review and Analysis of Evidence

This step of the process involves reviewing and analyzing all of the information that was gathered by investigators. Some of the activities undertaken in this step include:

- Identifying contentious issues and obtaining a legal interpretation on them;
- Verifying policy application standards with military staff at the appropriate headquarters level;
- Conducting comparative research;
- Researching precedence cases;
- Establishing a list of findings and recommendations;
- Consolidating supporting evidence and verifiable facts; and
- Deciding on the format of the final product (i.e., letter or report).

Step Three - Drafting of Report or Letter

This step of the investigative process includes:

- Drafting a report or letter;
- Determining the requirement for external consultation;
- Identifying and consulting with stakeholders who need to review the final draft;



Analyzing comments from stakeholders and making factual changes to the final draft, as appropriate; and

Establishing a timeline for the implementation of the recommendations contained in the report or letter.

The Ombudsman and Director General of Operations are involved in the report or letter drafting process and, ultimately, approve the final product.

Block Two – Report Preparation and Submission to Minister (Three Months)

After the investigative work is completed, the report or letter is formatted, translated and printed. At this point, the Ombudsman also determines how the report or letter will be made public.

Once the report or letter is finalized and translated, a copy is provided to the Minister of National Defence. According to the mandate of the office, the Minister has 28 calendar days to review the report or letter before it can be made public.

After the Minister's review of the report or letter, it can be released publicly if it is deemed in the public interest to do so. Typically, the Ombudsman does this through a press conference and/or by posting the report or letter on the Ombudsman's website.

Block Three – Follow-up Action

The Operations group conducts a follow-up review to assess the status of implementation of the recommendations contained in a report or letter six months after its public release. This follow-up review includes:

- Developing a matrix of recommendations, actions to be implemented and timelines for each recommendation;
- Obtaining and analyzing documentation and information from the Department of National Defence and the Canadian Forces regarding the status of implementation of each recommendation;
- Conducting follow-up interviews and research, as required; and
- Making public any concerns, or potentially launching a new investigation, if not satisfied with the results of the follow-up review.

The timelines for the completion of this block will differ with each investigation.

Block Four – File Closure

Once the follow-up review is completed, the Operations group conducts a review of the file to gather 'lessons learned' prior to its closure. Depending on the type of issue, the investigations group may continue to monitor the file over time.

Ombudsman's Advisory Committee

The Ombudsman's Advisory Committee consists of volunteers with specialized expertise in military matters and comprehensive knowledge of the ombudsman profession. The committee provides the Ombudsman and the office with strategic advice and guidance related to the mandate, professional principles and structure of the office.

Over the past year, committee members have worked diligently and generously to help the Ombudsman and the office deliver on its mandate. The committee has provided important input on some of the broader issues facing the Department of National Defence and the Canadian Forces, including: the 'human dimension' related to the mission in Afghanistan; operational stress injuries and post-traumatic stress disorder; the treatment of military members who are injured in the course of their service; and the challenges facing military families.

As the Ombudsman continues to chart an ambitious course for the office, the Ombudsman's Advisory Committee will help to ensure that he has the information and insight that he needs to succeed.

In 2006-2007, the Ombudsman bid farewell to two long-standing members of the Advisory Committee: Brigadier-General Patricia Brennan and Master Warrant Officer (Ret'd) Mike Spellen. This year also saw the addition of Lieutenant-Colonel the Reverend Canon Baxter Park to the committee.

Current committee members include:

- Lieutenant-General (Ret'd) Michael Caines is the Chair of the Ombudsman's Advisory Committee. He retired from the role of Assistant Deputy Minister (Human Resources-Military) in 2000 after 35 years of service.
- Ms. Colleen Calvert is the Executive Director of the Halifax Military Family Resource Centre.
- Sergeant (Ret'd) Thomas Hoppe was awarded the Meritorious Service Cross and the Medal of Bravery during his lengthy service in Canada's military.
- Mr. Clare Lewis, Q.C., is the former Ombudsman of Ontario.



Back row (L-R): LGen (Ret'd) Michael Caines; Mr. Bruno Hamel; MWO (Ret'd) Mike Spellen; Sgt (Ret'd) Tom Hoppe; LCol Baxter Park; CWO Mike Nassif.
Front row (L-R): Mr. Clare Lewis; Ms. Colleen Calvert; Mr. Yves Côté, Ombudsman; Ms. Nathalie Des Rosiers; Maj. Eve Mallette.

- Major Eve Mallette is responsible for the Support Section of the Canadian Forces Management Development School (St-Jean campus).
- Chief Warrant Officer Mike Nassif is the current Command Chief for the Chief of Military Personnel.
- Ms. Nathalie Des Rosiers is the Dean of Civil Law at the University of Ottawa.
- Lieutenant-Colonel the Reverend Canon Baxter Park currently works in the Directorate of Chaplain Policy.
- Mr. Bill Tanner, a Second World War Veteran, was instrumental in the creation of the \$50 million Chemical Warfare Agent Testing Recognition Program that was established to recognize and compensate Canadian Veterans who were subjected to chemical agent testing in Suffield and Ottawa during and after the war. Mr. Tanner currently serves as an honorary member of the committee.

Ombudsman Commendations

The Ombudsman's Commendations, awarded annually, recognize individuals and groups across the Defence community who have clearly gone above and beyond the normal requirements of their job to help bring positive and lasting change to the Department of National Defence and the Canadian Forces. The awards also recognize those who demonstrate exceptional problem-solving and complaint resolution skills.

At a special ceremony held in Ottawa on Parliament Hill on June 7, 2006, the Ombudsman honoured six members of the Defence community with Commendations for Ethics and Complaint Resolution. Parliamentarians, including Mr. Russ Hiebert, Parliamentary Secretary to the Minister of National Defence, attended the event. Lieutenant-General Andrew Leslie, Chief of the Land Staff, and senior staff from the Department of National Defence and the Canadian Forces were also present to recognize these outstanding members of the Defence community.



(L-R): Mr. Russ Hiebert, Commander Frank Vandervoort, Lieutenant-Colonel Jean St-Arnaud, Mr. John Wickett, Mr. Yves Côté, Ms. Marie Joannisse, Colonel Denys Guérin, Chief Petty Officer 2nd Class Rick Martin, Lieutenant-General Andrew Leslie

Recipients of the Commendation for Ethics

Ms. Marie Joannisse

Through her strong convictions and dedicated efforts, Ms. Marie Joannisse helped to promote integrity, fairness and openness in resource management within the Human Resources (Civilian) group in the Department of National Defence. On her own initiative, Ms. Joannisse success-



fully instituted a common base of accepted and practiced values and ethics in order to guide and facilitate more independent and effective decision-making within Human Resources (Civilian). As a result of Ms. Joannisse's hard work, resource managers at all levels within the group are more aware of their responsibilities related to ethical conduct when making resource management decisions.

Lieutenant-Colonel Jean St-Arnaud

During his 35-year career in the Canadian Forces, Lieutenant-Colonel Jean St-Arnaud distinguished himself as a professional, caring and compassionate individual who always looked out for the best interests of those under his command. On countless occasions, Lieutenant-Colonel St-Arnaud went above and beyond the call of duty to provide support and encouragement to those who might otherwise have been overlooked and, in the process, gained the lasting respect of those who served alongside him.

Chief Petty Officer 2nd Class Rick Martin

As Senior Combat Information Operator Instructor and Section Chief Petty Officer at Canadian Forces Fleet School Esquimalt, Chief Petty Officer (2nd Class) Rick Martin served as an inspirational leader who routinely handled challenging personnel issues with sensitivity and the utmost professionalism. Through his personal intervention in a number of complex cases, Chief Martin made a real and positive difference in the lives of countless members of the Canadian Forces. Chief Martin's very high standards of personal integrity, dedication and selfless devotion set an exceptional standard across the organization.

Recipients of the *Liz Hoffman Memorial Commendation for Complaint Resolution*

Colonel Denys Guérin

As Special Advisor to the Assistant Deputy Minister for Human Resources (Military), Colonel Denys Guérin displayed a remarkable commitment to fairness and a profound respect for the welfare of serving and former Canadian Forces members. Demonstrating exceptional leadership and a determination to address instances of real injustice, Colonel Guérin employed innovative solutions to resolve a number of specific personnel issues that others refused to address. As a result of Colonel Guérin's compassion and dedicated efforts, several serving and former members of the Canadian Forces received the respect and fair treatment for which they were searching.

Commander Frank Vandervoort

Through his determined efforts and commitment to fairness, Commander Frank Vandervoort made a real and positive difference in the lives of nearly one hundred fifty Canadian Forces members deployed abroad as part of the international campaign against terrorism. When he was informed of a significant inequity related to special clothing allowances for Electronic, Mechanical and Engineering Section technicians deployed to Camp Mirage, Commander Vandervoort demonstrated exemplary leadership in pursuing a timely, innovative and fair solution for all of those Canadian Forces members involved.

Mr. John Wickett

Through his extraordinary dedication and compassion, Mr. John Wickett provided invaluable assistance to countless Canadian veterans and former Canadian Forces members in need. Always going well

beyond what was asked or expected of him, Mr. Wickett helped to correct real injustices and inequities at both the individual and broader systemic level. Most notably, Mr. Wickett was instrumental in the successful implementation of the Chemical Warfare Agent Testing Program and in helping former soldiers and their families come to terms with a difficult period in Canada's history. Significantly, this was the first time that an Ombudsman commendation was awarded to an individual from outside of the Department of National Defence or the Canadian Forces.

Sadly, Mr. Wickett passed away in the months following the awards ceremony. His contribution to the office and his tireless dedication to assisting members of the Defence community had a lasting and positive impact on all those who worked alongside him.

Ombudsman's Special Recognition Award

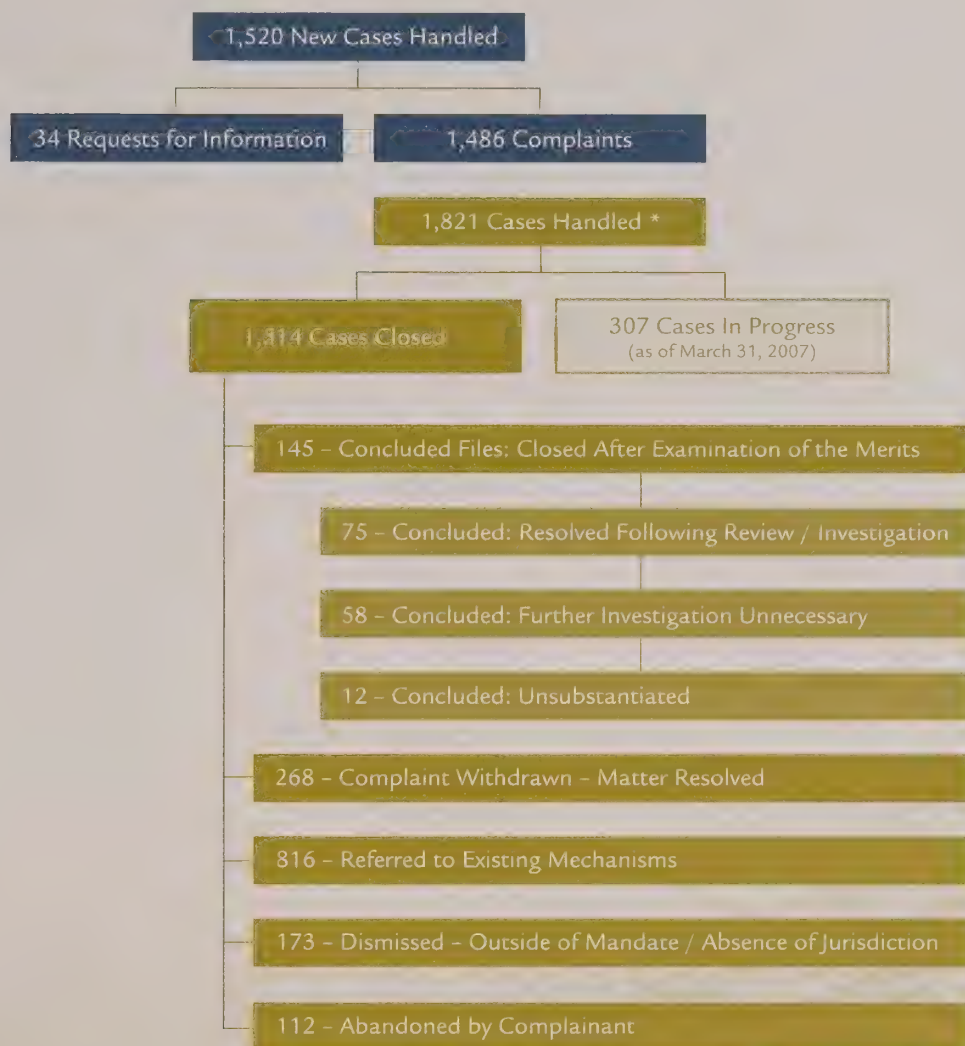
In the fall of 2006, the Ombudsman, in consultation with the Ombudsman's Advisory Committee, replaced the Commendation for Ethics with the Ombudsman's Special Recognition Award. The change came following a review of the office's commendations, including: the overall vision for the awards; the selection criteria; the marketing program; and the overall commendation process. The new award better reflects and reinforces the ultimate mission of the Ombudsman's Office: contributing to substantial and long-lasting improvements in the Defence community.

The new eligibility criteria for the commendations have been applied to nominations for the 2007 Ombudsman's Commendations, and the awards themselves will be handed out on May 30, 2007. Information on the commendations, the commendations process and criteria can be found on the office's new website (www.ombudsman.forces.gc.ca).



Appendix I – Complaints

Disposition of Cases (2006-2007)



* This does not include cases re-opened in 2006-2007 or cases carried over from previous fiscal years.

Appendix II – Financial Report

Summary of Expenditures

During the past fiscal year, the Office of the Ombudsman was able to deliver its services under its allotted budget.

In 2006-2007, the Minister of National Defence approved a budget of \$6.2 million. The actual expenditures of the office totalled \$5.3 million, of which \$3.4 million (or 64%) was related to salaries.

Summary of Expenditures

Miscellaneous	\$12,601
Mail and courier services	\$14,771
Supplies	\$30,618
Training and professional dues	\$36,041
Acquisition/rental of IT & office equipment	\$58,394
Office improvements and maintenance	\$76,021
Telecommunications & IT connections	\$118,601
Travel and transportation	\$173,614
Communications & public outreach	\$176,552
Professional & special services	\$379,797
Office rent	\$811,095
Salaries	\$3,434,208
Total	\$5,322,313



Annexe II – Rapport financier

Résumé des dépenses

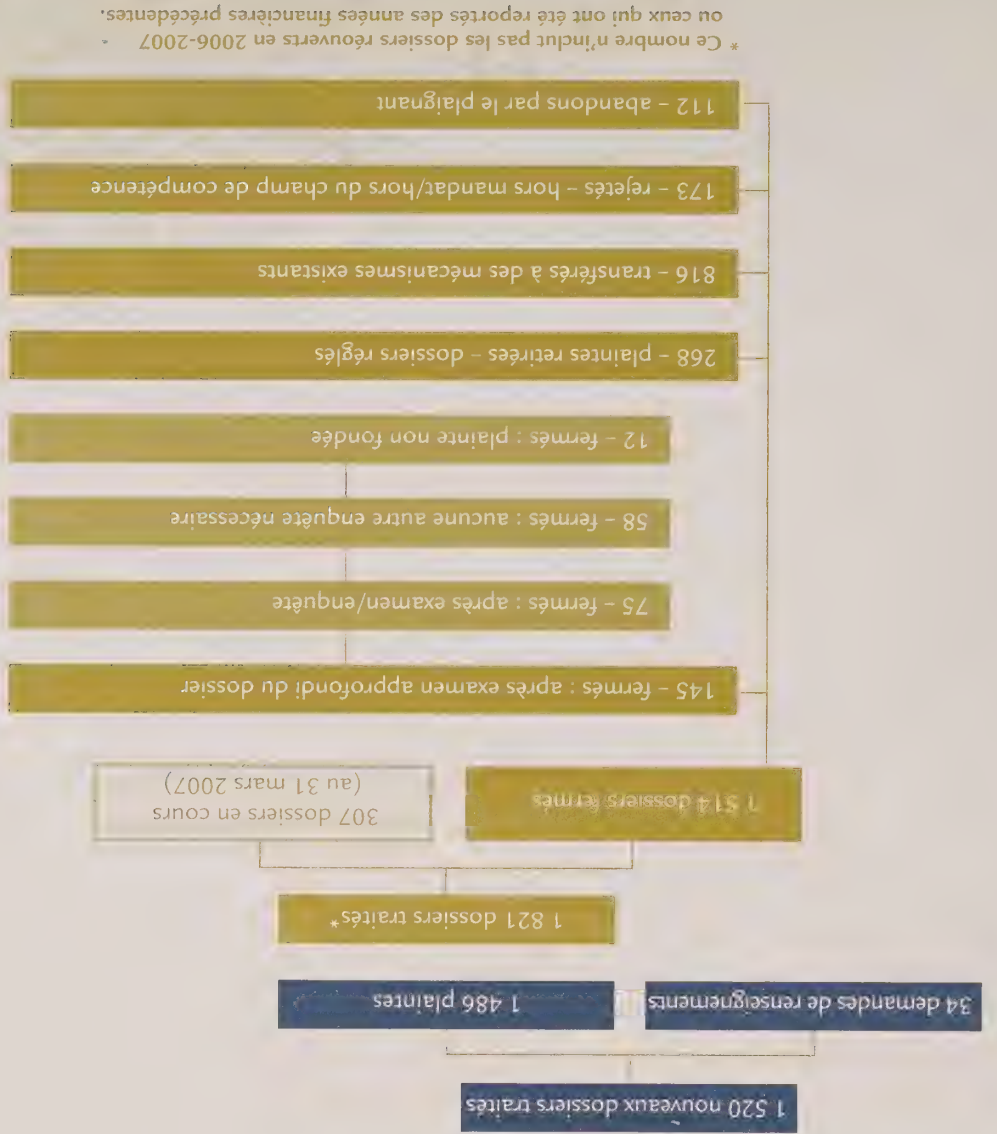
En 2006-2007, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget de 6,2 millions de dollars. Les dépenses du Bureau totalisent 5,3 millions de dollars, dont 3,4 millions (64 %) versés en salaires. Au cours de la dernière année financière, le Bureau de l'Ombudsman a été en mesure de fournir ses services en respectant son budget.

Résumé des dépenses	
Divers	12 601 \$
Courrier et messagerie	14 771 \$
Fournitures	30 618 \$
Formation et honoraires professionnels	36 041 \$
Achat et location de matériel informatique (TI) et de bureau	58 394 \$
Amélioration des bureaux et entretien	76 021 \$
Télécommunications et connexions réseau	118 601 \$
Déplacements et transport	173 614 \$
Communications et promotion auprès du public	176 552 \$
Services professionnels et services spéciaux	379 797 \$
Location de locaux à bureaux	811 095 \$
Salaires	3 434 208 \$
Total	5 322 313 \$



Annexe I – Plaintes

Répartition des dossiers (2006-2007)



L'Ombudsman. Ce changement fait suite à un examen de certains aspects des Mentions d'honneur du Bureau, notamment la vision rattachée à l'ensemble des Mentions d'honneur, les critères de sélection, le programme de promotion et l'ensemble du processus de remise des Mentions d'honneur. La nouvelle Mention d'honneur est plus représentative de la mission principale du Bureau de l'Ombudsman qui est d'apporter des changements substantiels et durables au sein de la communauté de la Défense.

On a appliqué les nouveaux critères d'admissibilité des Mentions d'honneur aux mises en nomination de 2007. La cérémonie de remise a eu lieu le 30 mai 2007. Les renseignements sur les Mentions d'honneur, sur le processus et sur les critères se trouvent sur le site Web du Bureau à l'adresse suivante : **www.ombudsman.forces.gc.ca**.



Colonel Denys Guérin

Dans le cadre de ses fonctions de conseiller spécial en matière de Ressources humaines (Militaires) auprès du sous-ministre adjoint, le Colonel Denys Guérin a fait montre d'un engagement remarquable à l'égard de l'équité, et a manifesté un profond respect pour le bien-être des membres, actuels et anciens, des Forces canadiennes. Détermine à réagir à des injustices bien réelles, le Colonel Guérin a donné tout son sens à la notion de leadership en misant sur des solutions novatrices pour résoudre, à l'égard du personnel, un certain nombre de problèmes spécifiques que d'autres avaient passé sous silence. Grâce à la compassion et au dévouement du Colonel Guérin, plusieurs membres, actuels et anciens, des Forces canadiennes ont reçu le respect et le traitement équitable qu'ils méritaient.

Capitaine de frégate Frank Vandervoort

Grâce à sa détermination et à son engagement envers l'équité, le Capitaine de frégate Frank Vandervoort a contribué d'une façon positive et tangible au mieux-être de presque 150 membres des Forces canadiennes déployés à l'étranger dans le cadre de la campagne nationale de lutte contre le terrorisme. Lorsqu'il a pris connaissance d'une iniquité considérable liée à l'allocation vestimentaire des techniciens des sections de l'électronique, de la mécanique et du génie, déployés au camp Mirage, le Capitaine de frégate Vandervoort a su prendre la situation en main et trouver rapidement une solution

M. John Wickert

Par son dévouement exceptionnel et sa compassion extraordinaires, M. John Wickert a fourni une aide précieuse à un nombre incalculable d'anciens combattants et d'anciens membres des Forces canadiennes dans le besoin. M. Wickert a toujours été bien au-delà de ce qu'on lui demandait ou de ce qu'on attendait de lui, et a aidé à corriger des iniquités et des injustices bien réelles dans le cadre de dossiers particuliers ou dans l'ensemble du système. Fait plus important encore, M. Wickert a joué un rôle crucial dans la mise en œuvre réussie du Programme de reconnaissance des expériences de guerre chimique, et a aidé d'anciens soldats et leur famille à faire la paix avec une période difficile de l'histoire canadienne.

Mention d'honneur spéciale
de l'Ombudsman

À l'automne 2006, après avoir consulté son Comité consultatif, l'Ombudsman a remis par le Mention d'honneur spéciale de

Malheureusement, M. Wickert est décédé dans les mois qui ont suivi la cérémonie de remise des Mentions d'honneur. L'aide qu'il a fournie au Bureau et son inlassable dévouement envers la cause des membres de la communauté de la Défense ont eu des effets positifs et durables sur tous ceux qui ont travaillé à ses côtés.



Récipiendaires de la *Mention d'honneur pour l'éthique*

M^{me} Marie Joannisse

Forte de ses convictions et de son dévouement, M^{me} Marie Joannisse a contribué à la promotion de l'intégrité, de l'équité et de l'ouverture en matière de gestion des ressources au sein du groupe des Ressources humaines (Civils) du ministère de la Défense nationale. De sa propre initiative, M^{me} Joannisse a réussi à établir un ensemble commun de valeurs et de principes reconnus et mis en pratique permettant d'orienter et de faciliter la prise de décisions efficace et l'habilitation décisionnelle aux Ressources humaines (Civils). Grâce au travail acharné de M^{me} Joannisse, les gestionnaires des ressources de tous les niveaux sont plus conscients de leurs responsabilités éthiques en ce qui concerne la prise de décisions liée à la gestion des ressources.

Lieutenant-colonel Jean St-Arnaud

Au cours de ses 35 années de service au sein des Forces canadiennes, le Lieutenant-colonel



(Dans l'ordre habituel) : M. Russ Hiebert, Capitaine de frégate Frank Vandervoort, Lieutenant-colonel Jean St-Arnaud, M. John Wickett, M. Yves Côté, M^{me} Marie Joannisse, Colonel Denys Guérin, Premier maître de 2^e classe Rick Martin, Lieutenant-général Andrew Leslie

dans la vie d'un grand nombre de membres des Forces canadiennes. Par son attachement marqué aux valeurs d'intégrité personnelle, de dévouement et d'altruisme, il est un modèle exceptionnel pour l'ensemble de l'organisation.

Le Premier maître de 2^e classe Rick Martin

Jean St-Arnaud s'est distingué par son professionnalisme ainsi que par la compassion et la bienveillance dont il a toujours fait preuve à l'égard des personnes sous son commandement. À de nombreuses reprises, le Lieutenant-colonel St-Arnaud est allé au-delà de ce qu'on attendait de lui en fournissant du soutien et de l'encouragement à des personnes qui, autrement, auraient été laissées à elles-mêmes; ce faisant, il a su gagner le respect durable des personnes qui ont servi à ses côtés.

Mentions d'honneur de l'Ombudsman

Les mentions de l'Ombudsman sont remises annuellement afin de reconnaître les réalisations des personnes et des groupes de la communauté de la Défense qui ont clairement été au-delà des exigences normales de leur travail afin d'aider à instaurer des changements favorables et durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Les Mentions d'honneur visent également à reconnaître la contribution de ceux qui ont fait montre de qualités exceptionnelles dans le domaine de la résolution de problèmes et de plaintes. À l'occasion d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa sur la Colline du Parlement, le 7 juin 2006, l'Ombudsman a remis des Mentions d'honneur de l'Ombudsman pour l'éthique et la résolution de plaintes à six membres de la communauté de la Défense. Des parlementaires, notamment M. Russ Hiebert, secrétaire parlementaire du ministre de la Défense nationale, ont assisté à l'événement. Le Lieutenant-général Andrew Leslie, Chef d'état-major de l'Armée de terre, ainsi que des hauts fonctionnaires du Ministère et des hauts grades des Forces canadiennes étaient également présents à l'événement afin de reconnaître l'apport de ces membres exceptionnels de la communauté de la Défense.

- Adjudant-chef Mike Nassif, actuellement Adjudc de Commandement pour l'organisation du Chef du personnel militaire (CPM);
- M^{re} Nathalie Des Rosiers, doyenne de la Section de droit civil de l'Université d'Ottawa;
- Le Lieutenant-colonel Canon Baxter Park, aumônier, de la Direction - Politique de l'aumônerie;
- M. Bill Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale. Il a joué un rôle important dans la création du programme de reconnaissance de 50 millions de dollars, mis sur pied pour dédommager les anciens combattants canadiens qui ont pris part à des expériences de guerre chimique à Suffield et à Ottawa pendant et après la guerre. M. Tanner siège au sein du Comité à titre de membre honoraire.

Comité consultatif de l'Ombudsman

consultatif, soit le Brigadier-général Patricia Brennan et l'Adjudant-maître (retraite) Mike Spellen. Par ailleurs, le Lieutenant-colonel Canon Baxter Park, aumônier, s'est joint au Comité cette année.

Les membres actuels du Comité consultatif sont :

- Lieutenant-général (retraite) Michael Caines, président du Comité consultatif de l'Ombudsman. Il a pris sa retraite des FC en 2000, après 35 années de service, à titre de Chef du personnel militaire (anciennement sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires);

- M^{me} Colleen Calvert, directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires (CRRFM) de Halifax;

- Sergent (retraite) Tom Hoppe, ancien membre des Forces canadiennes qui a reçu la Croix du service méritoire (division militaire) et la Médaille de la bravoure au cours de sa longue carrière militaire;

- M. Clare Lewis, c.r., ancien ombudsman de la province de l'Ontario;

- Major Eve Malette, responsable de la section de soutien de l'École de perfectionnement en gestion des Forces canadiennes (BPGFC) (Campus Saint-Jean);

Le Comité consultatif de l'Ombudsman est composé de bénévoles possédant des compétences spécialisées sur les questions liées aux Forces canadiennes ainsi que des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman. Le Comité fournit, à l'Ombudsman et à son personnel, des conseils stratégiques et de l'aide sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure de l'organisation.

Au cours de la dernière année, les membres du Comité ont travaillé avec diligence et dévouement pour aider l'Ombudsman à remplir son mandat. Le Comité a fourni des avis importants sur certains enjeux plus vastes, traités par le ministre de la Défense nationale et les Forces canadiennes, notamment sur la « dimension humaine » de la mission en Afghanistan, les traumatismes liés au stress opérationnel et le syndrome de stress post-traumatique, le traitement des militaires blessés dans l'exercice de leurs fonctions et les enjeux auxquels font face les familles des militaires.

L'Ombudsman continue de fixer des objectifs élevés pour le Bureau. Le Comité consultatif devra donc s'assurer qu'il dispose de tous les renseignements et de toutes les données nécessaires pour mener à bien ces objectifs. En 2006-2007, l'Ombudsman a dit au revoir à deux membres de longue date du Comité



Rangée arrière (de gauche à droite) : Lgén (retraite) Michael Caines; M. Bruno Hamel; Adjum (retraite) Mike Spellen; Sgt (ret) Tom Hoppe; Lcol Baxter Park et Adjud Mike Nassif. Rangée avant (de gauche à droite) : M. Clare Lewis; M^{me} Colleen Calvert; M. Yves Côté, Ombudsman; M^{me} Nathalie Desrosiers et Maj Eve Malette.



Volet 3 – Mesures de suivi

Le groupe des enquêteurs effectue une étude de suivi afin de juger du progrès de la mise en œuvre des recommandations du rapport ou de la lettre, six mois après la publication. L'examen de suivi comprend :

l'élaboration d'une matrice des recommandations à mettre en œuvre et des calendriers d'exécution de chacune d'elles

l'obtention, auprès du ministre, de la Défense nationale et des Forces canadiennes, de la documentation et de données relatives à l'information concernant l'état de mise en œuvre de chacune des recommandations et l'analyse de base documentaire) et de cette information;

les entrevues de suivi et l'exécution de la recherche, au besoin;

la diffusion publique de toute préoccupation ou point-émergé le lancement d'une nouvelle enquête, si les résultats de l'examen de suivi ne sont pas satisfaisants.

Le calendrier d'exécution de ce volet varie selon l'enquête.

Volet 4 –

Clôture du dossier

Une fois l'examen de suivi terminé, la division des enquêtes effectue un examen du dossier, avant sa clôture, afin d'établir des enseignements. Selon le type de problème, la division des enquêtes peut continuer de suivre le dossier au fil du temps.

- l'identification et la consultation des intervenants qui doivent examiner la version définitive;

- l'analyse des commentaires des intervenants et les modifications factuelles à la version définitive, le cas échéant;

- l'établissement d'un calendrier de mise en œuvre des recommandations figurant au rapport ou à la lettre.

L'Ombudsman et le directeur général des Opérations participent à la démarche de rédaction du rapport ou de la lettre et, en fin de compte, approuvent le produit final.

Volet 2 – Rédaction du rapport et présentation au Ministre (trois mois)

Le rapport ou la lettre est mis en forme, traduit et imprimé. À ce moment, l'Ombudsman révisera également la méthode par laquelle le rapport ou la lettre sera rendu public.

Une fois le rapport ou la lettre finalisé et traduit, un exemplaire est fourni au ministre de la Défense nationale. Selon le mandat du Bureau, le Ministre a au moins 28 jours civils pour étudier le rapport ou la lettre avant sa publication.

Une fois que le Ministre a étudié la lettre ou le rapport, la diffusion publique est possible. L'Ombudsman procède habituellement à la publication au moyen d'une conférence de presse et (ou) de l'affichage du rapport ou de la lettre sur le site Web de l'Ombudsman.

Volet 1 – Tâches relatives à l'enquête (six mois)

Phase 1 – Rassemblement des preuves

Durant cette phase du processus d'enquête, l'équipe chargée du dossier effectue des visites sur place et interroge tous les intervenants recensés, en plus de recueillir toute la documentation pertinente.

Phase 2 – Examen et analyse des preuves

Cette phase comprend l'examen et l'analyse de tous les renseignements recueillis par les enquêteurs. Parmi les activités entreprises durant cette étape, on compte :

- l'identification des questions litigieuses et l'obtention d'une interprétation juridique;

- la vérification des normes d'application des politiques auprès de l'état-major militaire du niveau approprié du quartier général;

- l'exécution d'une recherche comparative; la recherche de précédents; l'établissement d'une liste de conclusions et de recommandations;

- la compilation des preuves à l'appui et des faits vérifiables;

- la prise d'une décision sur la présentation matérielle du produit final (c'est-à-dire la lettre ou rapport).

Phase 3 – Rédaction du rapport ou de la lettre

Cette phase de la démarche d'enquête comprend :

- l'ébauche d'un rapport ou d'une lettre; la détermination du besoin de consultation externe;

systémique. En général, le processus peut être divisé en quatre « volets », soit les tâches relatives à l'enquête, la rédaction du rapport, les mesures de suivi et la clôture du dossier. Les volets compris dans la démarche d'enquête, tout comme la période qui leur est associée, diffèrent légèrement selon l'enquête.

Il faut noter qu'avant le lancement d'une enquête systémique, la division des enquêtes procède à une évaluation du dossier. Cette tâche comprend la recherche de plaintes de même nature, l'établissement des domaines d'enquête pertinents et l'estimation des besoins en ressources. De plus, la division des enquêtes élabore un plan d'enquête, lequel inclut l'établissement d'une stratégie d'enquête, l'obtention des résultats de la recherche sur les règles, règlements et directives applicables associés aux questions faisant l'objet de l'enquête et l'établissement d'une liste des témoins à interroger. Lorsqu'une enquête systémique est officiellement lancée, le Bureau de l'Ombudsman s'efforce de rendre ses conclusions et ses recommandations public dans un délai de neuf mois.

Processus d'enquête

Plaintes individuelles

Le Bureau de l'Ombudsman constitue un dernier recours. À moins que les circonstances entourant la plainte ou le problème n'exigent une intervention immédiate, les membres de la communauté de la Défense qui viennent y chercher de l'aide doivent avoir épuisé les mécanismes existants d'examen interne, y compris :

- la procédure de redressement de griefs des Forces canadiennes;
- la procédure de règlement des griefs et de traitement des plaintes de la fonction publique;

- la Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire (CEPPM).

Lorsqu'un membre de la communauté de la Défense communiquait avec le Bureau pour obtenir de l'aide ou des renseignements, il est pris en charge par un préposé à l'accueil d'expérience qui :

- examine la plainte et fournit les renseignements requis;

- dirige la personne vers la ressource ou le mécanisme d'examen approprié, s'il y a lieu;

- recommande le transfert du dossier à la division des enquêtes en vue d'un examen plus poussé;

- tente de résoudre le problème de façon informelle, au plus bas niveau possible.

Les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman s'occupent des plaintes déposées par les

membres de la communauté de la Défense. Dans la mesure du possible, les enquêteurs recourent à des méthodes alternatives de règlement de conflits pour obtenir des résultats positifs pour toutes les parties. Dans tous les cas, les mesures prises par les enquêteurs du Bureau reposent sur les principes fondamentaux d'impartialité et d'équité.

Si l'on n'arrive à aucune solution, le Bureau peut intervenir de diverses façons selon le caractère sérieux et urgent d'un dossier en particulier. Entre autres interventions, l'Ombudsman peut engager des discussions ou envoyer des lettres au ministre de la Défense nationale, à son personnel, au Chef d'état-major de la Défense, aux hauts grades des Forces canadiennes ou aux hauts fonctionnaires du Ministère. Si l'Ombudsman décide d'envoyer une lettre concernant un dossier important, (p. ex., au Ministre ou au Chef d'état-major de la Défense), sa lettre et la réponse reçue seront généralement affichées sur le site Web du Bureau.

Enquêtes systématiques

Les dossiers qui mettent en évidence une nouvelle tendance susceptible d'avoir des répercussions vastes et systémiques sur la communauté de la Défense ou sur l'institution peuvent être confiés à des équipes d'enquêteurs de l'Ombudsman en vue d'un examen approfondi. Les résultats de ces enquêtes, y compris les recommandations de changements, sont rendus publics. Les lignes qui suivent décrivent brièvement le déroulement normal d'une enquête



nécessité une intervention immédiate, les dossiers pour lesquels une enquête est justifiée, mais qui pourraient être réglés de façon informelle et les dossiers complexes pour lesquels une enquête détaillée et des ressources importantes sont requises. Néanmoins, ces mesures rendent nécessaire le besoin d'élargir le champ de compétence des préposés à l'accueil, ce qui leur permettrait de déterminer et d'examiner les dossiers sujets à une intervention précocement.

Le groupe de travail a également recommandé l'élaboration d'un ensemble d'instructions permanentes d'opération facilement accessibles, ainsi qu'un système de suivi de cas et de gestion de l'information qui peut servir aux trois niveaux d'intervention.

Enfin, le groupe de travail a recommandé la mise sur pied d'une direction responsable de la recherche et de l'élaboration des politiques, laquelle pourrait fournir des avis et effectuer des analyses servant à orienter la vision à long terme du Bureau.

L'Ombudsman a accepté toutes les recommandations du groupe de travail et a créé une équipe de transition afin de mettre en place les éléments nécessaires à la mise en œuvre des changements recommandés.

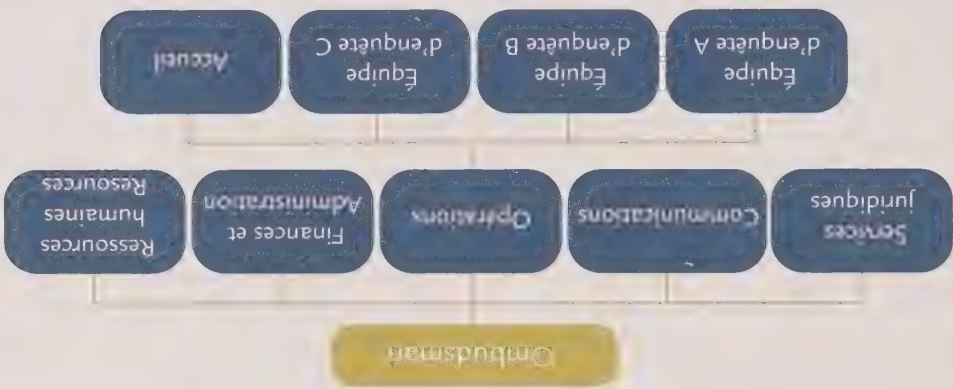
L'équipe de transition a commencé par définir et mettre par écrit chaque étape du processus de réponse à une plainte ou à une demande de renseignements. Les préposés à l'accueil, les enquêteurs et les gestionnaires ont révisé les descriptions des diagrammes des processus afin de s'assurer de leur clarté et de leur exactitude. Les causes de retards et les problèmes ont été relevés, et le processus a été changé

afin d'y remédier. À la fin de cette étape, l'équipe de transition a élaboré un nouveau diagramme du processus et a rédigé une description pour chaque étape de réponse à une plainte ou à une demande de renseignements, formulée par un membre de la communauté de la Défense.

À l'étape suivante, l'équipe de transition a évalué chaque poste au sein du groupe des Opérations. Toutes les descriptions de poste ont par la suite été révisées afin de les harmoniser avec le nouveau processus et classifiées selon les nouveaux critères. L'équipe a également rédigé les descriptions de travail des nouveaux postes (par exemple, celles du directeur de l'accueil, des directeurs des enquêtes et des analystes des plaintes), lesquelles ont ensuite été classifiées.

La troisième étape importante a consisté à analyser le type de renseignements requis dans le cadre du nouveau processus opérationnel et de les transcrire dans un document « d'exigences de l'utilisateur ». À l'aide de ce document, l'équipe de transition a pu déterminer le type de système informatisé de suivi de cas et de gestion de l'information qui répondrait aux exigences du groupe des Opérations.

La nouvelle structure organisationnelle et les procédures opérationnelles sont en vigueur depuis le 31 mars 2007. Ces changements importants seront achevés durant le premier trimestre de l'année financière 2007-2008 et contribueront grandement à l'amélioration et à la rapidité des services fournis par le Bureau de l'Ombudsman aux membres de la communauté de la Défense.



primordiale de fournir un service de haut niveau à la communauté de la Défense, le besoin de développer une culture organisationnelle bien ancrée, l'importance de maintenir l'intégrité et la transparence dans tous les processus de l'organisation, le besoin de responsabilisation, de flexibilité et de réceptivité ainsi que le besoin de développer une organisation d'avantage axée sur les connaissances, dotée d'une capacité d'innovation.

Le groupe de travail s'est basé sur ces principes pour recommander que la structure actuelle du groupe des Opérations (qui était composée d'une section des enquêtes générales et de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman) soit remplacée par trois équipes d'enquêteurs, plus petites et plus flexibles. Chaque équipe sera dirigée par un directeur et aura la capacité d'effectuer des enquêtes individuelles et systémiques.

De plus, le groupe de travail a recommandé que les dossiers soient regroupés en trois catégories, soit les dossiers qui peuvent

visant à améliorer l'efficacité et l'efficience générales du groupe des Opérations.

Le groupe de travail a réalisé des entrevues avec tout le personnel du groupe des Opérations et avec les principaux intervenants des autres sections. Le groupe de travail a également analysé des données internes fournies par le groupe des Opérations et a consulté de façon approfondie des organisations connexes ainsi que des experts en la matière, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la fonction publique. Le groupe de travail a remis ses recommandations à l'Ombudsman moins de deux mois après sa création. Le groupe de travail a fait approuver ses conclusions et recommandations par un entrepreneur indépendant d'expérience.

Dans le cadre de son examen du groupe des Opérations, le groupe de travail a élaboré un certain nombre de principes à partir desquels seront formulées les recommandations de changements. Il s'agit entre autres des principes suivants : l'importance

À propos du Bureau

Structure du Bureau

Depuis sa création en juin 1998, le Bureau de l'Ombudsman a contribué à des changements substantiels, durables et positifs pour les femmes et les hommes des Forces canadiennes, les employés civils du ministère de la Défense nationale et leur famille.

sous cinq sections, soit les Services juridiques, les Communications, les Opérations, les Finances et l'Administration et les Ressources humaines. Environ 30 préposés à l'accueil et enquêteurs effectuent les activités de base du Bureau. Ils possèdent des connaissances approfondies et une solide expertise en ce qui concerne les questions militaires. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers locaux et nationaux, d'anciens membres des Forces canadiennes de tous les grades et groupes professionnels, des fonctionnaires du gouvernement fédéral et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration. De plus, l'Ombudsman bénéficie de l'appui d'un conseiller spécial pour chaque élément des Forces canadiennes, en l'occurrence un ancien brigadier-général de la Force aérienne, un ancien premier maître de 1^{re} classe de formation de la Force navale et un ancien colonel de la Force terrestre.

En 2006-2007, le groupe des Opérations a été réorganisé afin d'améliorer la qualité et l'efficacité du service offert aux membres de la communauté de la Défense. Le processus de réorganisation a commencé par la mise sur pied d'un groupe de travail composé d'enquêteurs et de préposés à l'accueil d'expérience, ainsi que de conseillers extérieurs. Le groupe de travail était dirigé par un enquêteur qui possède de l'expérience dans les domaines de l'évaluation et du développement organisationnel. Il avait pour mandat d'examiner tous les aspects opérationnels pertinents du Bureau, de déterminer les forces et les faiblesses en place et de faire des recommandations

Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et de sensibilisation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense formulent des plaintes ou soulèvent des problèmes, le personnel du Bureau les oriente vers les services d'aide ou vers les mécanismes existants au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale. Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les problèmes soulevés et les plaintes formulées par les membres de la communauté de la Défense qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces canadiennes. De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat d'enquêter et de formuler des recommandations visant à améliorer le bien-être général et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense.

Afin de mener à bien cet important mandat, l'Ombudsman est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils; il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil (Cabinet), conformément à l'article 5 de la *Loi sur la Défense nationale*.

Le Bureau de l'Ombudsman est composé d'environ 50 fonctionnaires, regroupés

DOSSIERS PAR CATÉGORIE DE PLAIGNANT (2006-2007)

Force régulière	573
Force de réserve	310
Ex-militaires	301
Membres des familles	104
Candidats de la Force régulière	43
Employés civils	25
Anonymes	21
Candidats de la Force de réserve	19
Cadets	13
Ex-employés de la Défense nationale	10
Employés des fonds non publics	2
Autres	65
Total	1 486



Plus précisément, les enquêteurs ont examiné le caractère adéquat des soins prodigués par les Forces canadiennes ou par le service de soutien médical civil disponible, la facilité avec laquelle les réservistes ont accès à des services de soutien médical, la qualité de l'aide reçue par un réserviste qui suit le processus administratif, les mesures prises par l'unité pour aider le réserviste et pour effectuer le suivi de toute préoccupation soulevée par le militaire concernant les soins médicaux ainsi que l'expérience des réservistes à l'égard des dispositions et de l'application des politiques sur les soins après un accident, notamment celles relatives à une indemnisation, à une prolongation de service, à du soutien médical ou à d'autres avantages.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont terminé les phases de rassemblement des preuves et d'analyse. Le Bureau en est à la phase de rédaction du rapport, lequel devrait être présenté au ministre de la Défense nationale à la fin de l'été 2007.

L'Ombudsman, cette situation pourrait constituer une injustice importante au sein des Forces canadiennes.

Contrairement à leurs homologues de la Force régulière, les réservistes qui reviennent d'une mission ne retournent généralement pas au sein d'une unité structurée offrant l'accès à des fournisseurs de soins de santé, à des systèmes et des programmes de soutien (par exemple, le Programme de retour au travail) et à une aide administrative. De nombreux réservistes retournent chez eux et reprennent plutôt leur place au sein de la société canadienne, coupant ainsi, de fait, leurs liens avec l'appareil militaire.

Cela signifie qu'un réserviste qui souffre de traumatismes psychologiques liés au service (comme les traumatismes liés au stress opérationnel, y compris le syndrome de stress post-traumatique) ou d'une blessure physique qui se manifeste après son retour d'une mission, peut se voir refuser l'accès à des soins immédiats ou plus spécialisés. Cela signifie également que le réserviste qui veut présenter une demande de prescriptions d'invalidité auprès d'Anciens Combattants Canada risque de ne pas pouvoir produire les pièces justificatives nécessaires. Il importe également de signaler qu'un réserviste qui souffre d'une blessure grave est susceptible de subir une perte de revenus provenant de son emploi civil ou même de perdre cet emploi. Pour leur part, les membres de la Force régulière ne subissent aucune interruption de leur solde lorsqu'ils sont en congé pour raisons médicales.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont examiné le traitement des réservistes, anciens et actifs, qui ont eu besoin de soins médicaux de la part des Forces canadiennes au cours des trois dernières années.

stress opérationnels. L'enquête a également permis de relever un certain nombre de nouveaux problèmes concernant les traumatismes liés au stress opérationnel, lesquels seront suivis et analysés par les enquêteurs de l'Ombudsman au cours des prochaines années.

Le troisième rapport spécial sur les traumatismes liés au stress opérationnel (TSO III) devrait être rendu public à la fin de l'été ou au début de l'automne 2007.

Enquête en cours concernant le traitement des réservistes

Le 7 juin 2006, l'Ombudsman a lancé une vaste enquête nationale sur le traitement des réservistes des Forces canadiennes, qui porte une attention particulière sur les militaires blessés dans l'exercice de leurs fonctions, au service du Canada. Il s'agit de la première enquête systématique du Bureau de l'Ombudsman concernant la Force de réserve du Canada.

De plus en plus, les membres de la Force de réserve sont appelés à aider les Forces canadiennes à accomplir leur mandat. Ils fournissent du soutien à la Force régulière en cas de crises et de catastrophes naturelles au Canada, et fournissent un apport crucial dans le cadre de missions de plus en plus dangereuses et exigeantes, comme celles menées actuellement en Afghanistan.

Quoi qu'il en soit, le Bureau a constaté qu'un certain nombre de réservistes ayant été blessés dans l'exercice de leurs fonctions, que ce soit au Canada ou durant un déploiement à l'étranger, ont du faire face à certaines difficultés concernant l'accès à des soins médicaux continus et adéquats, ce qui n'est pas le cas pour les membres de la Force régulière. Selon

Durant l'enquête, l'Ombudsman a déterminé qu'en général, le Caporal-chef Ragsdale et les autres tireurs d'élite ont été traités de façon équitable par les Forces canadiennes avant, pendant et après leur déploiement en Afghanistan.

Par ailleurs, l'Ombudsman a conclu que le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes n'ont pas traité les préocupations de M. Patrick Ragsdale de façon appropriée, pas plus qu'ils n'ont traité le plaignant de la façon dont un membre d'une famille préoccupé par la situation d'un soldat blessé en théâtre d'opérations s'attendrait, à juste titre, à être traité. L'Ombudsman a clairement indiqué que, d'un point de vue humain, un membre d'une famille qui doit faire face à une situation semblable à celle de M. Ragsdale mérite d'être beaucoup mieux traité.

Les sept recommandations formulées dans le rapport *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père* visent les objectifs suivants :

- veiller à ce que les membres des familles des militaires blessés ou tués dans l'exercice de leurs fonctions soient traités avec compassion et respect, et que l'on s'occupe d'eux rapidement;
- prévenir et traiter les traumatismes liés au stress opérationnel;
- améliorer les politiques et les pratiques du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, liées aux décorations et à la reconnaissance;
- former et renseigner les membres des Forces canadiennes sur leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils s'adressent aux journalistes.

Travaux en cours

Enquête en cours sur les traumatismes liés au stress opérationnel (III)

En janvier 2006, le Bureau de l'Ombudsman a commencé une troisième enquête formelle relativement au dossier des traumatismes liés au stress opérationnel. L'enquête examine le niveau de mise en œuvre des 31 recommandations formulées par le Bureau dans ses deux rapports spéciaux précédents, intitulés *Traitement systématique des membres du FC atteints du SSPT* et *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au*

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe d'enquêteurs s'est heurtée à une résistance considérable lorsqu'elle a tenté d'obtenir, en temps opportun, des documents complets de la part du Ministère et des FC, problème auquel le Bureau de l'Ombudsman n'avait jamais fait face dans le cadre d'une enquête. Finalement, les enquêteurs ont été en mesure d'obtenir et d'examiner toute la documentation pertinente, mais cette résistance a nui de façon considérable à la capacité du Bureau à traiter cette plainte de façon rapide et efficace.

Afin de s'assurer que ce genre de situation ne se reproduise plus, l'Ombudsman a recommandé que son Bureau soit investi des mêmes pouvoirs légaux que les autres bureaux d'ombudsmans fédéraux et provinciaux.

Au moment de publier *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, l'Ombudsman s'est engagé à effectuer un suivi des ses recommandations contenues dans le rapport spécial, et ce, dès novembre 2007, afin de s'assurer qu'elles seront mises en œuvre par le Ministère et les Forces canadiennes.

L'enquête a été lancée à la suite d'une plainte déposée par le père du Caporal-chef Ragsdale, qui a prétendu que son fils, et les autres tireurs d'élite de son équipe ont été ostracisés par leur unité et traités de façon injuste par leur chaîne de commandement sur un certain nombre d'aspects. On leur aurait entre autres refusé le droit aux séances de verbalisation; leur chaîne de commandement ne leur aurait témoigné aucune reconnaissance; et on les aurait soumis, sans justification, à des enquêtes criminelles et à d'autres types d'enquêtes. Il estime que c'est en raison de ce traitement que son fils et les autres tireurs d'élite de l'équipe souffrent du syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Le père du Caporal-chef Ragsdale a ensuite allégué que le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ne lui ont pas fourni d'information opportune et adéquate afin de répondre à ses demandes de renseignements. Le 20 septembre 2004, le Chef d'état major de la Défense de l'époque a décidé de transférer la plainte au Bureau de l'Ombudsman.

L'enquête qui a suivi a examiné les deux aspects des allégations de M. Ragsdale, notamment la façon dont le Caporal-chef Ragsdale et les membres de son équipe de tireurs d'élite ont été traités avant, pendant et après leur déploiement en Afghanistan, et la façon dont le Ministère et les Forces canadiennes ont répondu aux préoccupations de M. Ragsdale. Dans le cadre de leur enquête, les enquêteurs de l'Ombudsman ont effectué 147 entrevues. Ils ont examiné toutes les directives et publications pertinentes au déploiement des troupes. Ils ont également obtenu et examiné les rapports des missions opérationnelles des tireurs d'élite et ont procédé à l'analyse de la correspondance entre M. Ragsdale et le Ministère et les FC.

de la prestation d'AIP du RARM consistue une injustice sérieuse. Ainsi, on refuse d'accorder à ceux qui en ont le plus besoin et qui méritent le plus haut niveau de protection – les anciens combattants du Canada qui souffrent d'une invalidité – tous les avantages d'un régime d'indemnisation qui vise à aider les anciens militaires qui souffrent de blessures subies durant leur service au sein des Forces canadiennes.

À la suite de la mise en œuvre de la *Charte des anciens combattants* et des changements qu'elle a apportés à la façon de dédommager les membres des Forces canadiennes ayant subi des blessures, le groupe de personnes touchées par cette injustice est circonscrit.

Les recommandations formulées par le Bureau dans le rapport intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectuées à d'ex-membres des FC* ont reçu un appui important du grand public.

L'Ombudsman n'avait toujours pas reçu de réponse du ministre de la Défense nationale au moment de soumettre le présent rapport annuel, en avril 2007.

La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père - Une enquête sur le traitement d'un tireur d'élite des Forces canadiennes déployé en Afghanistan en 2002

En avril 2007, l'Ombudsman a publié un rapport spécial intitulé *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, concernant le traitement réservé au Caporal-chef Graham Ragsdale, tireur d'élite ayant servi au sein du 3^e Bataillon, Princess Patricia's Canadian Light Infantry (3 PPCLI), déployé en Afghanistan de février à juillet 2002, durant la première rotation de l'opération *Apollo*.



La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père - Une enquête sur le traitement d'un tireur d'élite des Forces canadiennes déployé en Afghanistan en 2002

Le fait de considérer les pensions versées en vertu de la *Loi sur les pensions* comme un revenu servant à réduire les montants

- La déduction des prestations versées en vertu de la *Loi sur les pensions* constitue une injustice parce que les pensions d'invalidité accordées en vertu de la *Loi sur les pensions* visent à dédommager les membres des Forces canadiennes pour la douleur, la souffrance et la perte de qualité de vie résultant d'une blessure liée au service militaire, et ne sont pas versées pour compenser la perte de revenu.

- Dans sa demande au ministre de la Défense nationale d'examiner toutes les solutions raisonnables pour régler cette injustice fondamentale, l'Ombudsman conclut en faisant remarquer les faits suivants :

Dans sa demande au ministre de la Défense nationale d'examiner toutes les solutions raisonnables pour régler cette injustice fondamentale, l'Ombudsman conclut en faisant remarquer les faits suivants :
 revues et corrigées.
 pénalisés – par des règles qui doivent être
 pénalisés – et, dans certains cas, sévèrement
 qu'ils servaient leur pays. De plus, ils sont
 giques ou physiques sérieuses, subies alors
 Ils souffrent souvent de blessures psycholo-
 désavantages de nos anciens combattants.
 retraite en raison d'une blessure, sont les plus
 Forces canadiennes qui ont dû prendre leur
 souffrent, c'est-à-dire les ex-membres des
 L'Ombudsman fait remarquer que ceux qui

Dans sa lettre du 6 mars 2007, adressée au
 Ministère, l'Ombudsman reconnaît que cette
 nouvelle estimation est beaucoup plus élevée
 que celle effectuée initialement. Cependant,
 il fait remarquer que l'injustice visée par les
 recommandations existe toujours, et que
 ce dossier doit être réglé.

A la lumière de ces nouveaux renseignements, l'Ombudsman a rencontré le président du RARM en juin 2006 afin d'obtenir des explications sur les estimations et sur cet écart important entre les deux montants. En octobre 2006, l'Ombudsman a été informé que le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) avait examiné les estimations et qu'il avait déterminé que les coûts d'élimination de la déduction des pensions versées en vertu de la *Loi sur les pensions* sur les prestations

estimés à 320 millions de dollars.
 dans le rapport spécial étaient maintenant recommandations en suspens, formulées coûts totaux de mise en œuvre des deux 2006, notre Bureau a été informé que les de dollars par année. Toutefois, en mai elles du RARM coûteraient environ 5 millions la *Loi sur les pensions* des prestations mensu- déduction des pensions versées en vertu de avisé mes enquêteurs que le fait de cesser la Le Bureau, les dirigeants du RARM ont Au cours de l'enquête initiale qu'a menée

médicales. »
 Forces canadiennes libérés pour raisons militaire (RARM), versé aux membres des tion injuste du Régime d'assurance-revenu Le gouvernement fédéral « d'éliminer la réduction inéquitable des prestations versées aux communes a adopté une motion implorant noter, le 7 novembre 2003, la Chambre des combattants et des parlementaires. Fait à combattants, des associations d'anciens public, et, notamment, celui des anciens notre rapport ont reçu l'appui général du Les recommandations contenues dans 27 octobre 2000.

touchaient aux termes de la *Loi sur les pensions* aient droit au remboursement de des sommes qui ont été déduites de leurs prestations rétroactivement au



de revenu selon la formule de calcul d'AIP du RARM, étant donné que le but d'une pension d'invalidité n'est pas de fournir un revenu, mais de dédommager un membre des Forces canadiennes pour la douleur et la souffrance endurées à la suite d'une blessure invalidante subie alors qu'il servait son pays.

Après avoir mené une enquête détaillée, notre Bureau avait donné raison aux plaignants et a conclu qu'il est injuste qu'on déduise les prestations d'AIP du RARM du montant des pensions d'invalidité versées en vertu de la *Loi sur les pensions*.

En octobre 2003, notre Bureau a présenté cinq recommandations au ministre de la Défense nationale de l'époque, John McCallum, afin de mettre fin à cette injustice fondamentale. Depuis ce temps, trois des cinq recommandations ont été mises en œuvre, mais les deux recommandations qui suivent restent toujours en suspens.

1. Que le ministre de la Défense nationale fasse parvenir au Secrétaire du Conseil du Trésor du Canada la présentation nécessaire et qu'il prenne toutes les autres mesures nécessaires pour que la police d'assurance invalidité prolongée du RARM soit modifiée de façon à ce que les pensions d'invalidité versées en application de la *Loi sur les pensions* ne soient pas déduites du montant des prestations d'invalidité prolongée du RARM payable à d'ex-membres des FC.
2. Que le ministre de la Défense nationale prenne les mesures nécessaires pour faire en sorte que les ex-membres des FC qui ont vu leurs prestations d'assurance invalidité prolongée du RARM réduites à cause de la pension d'invalidité qu'ils

lesquelles ont été formulées dans un rapport spécial, rendu public en octobre 2003, intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC*.

L'AIP du RARM est un ensemble de régimes d'assurance garantissant aux militaires invalides des Forces canadiennes un revenu de remplacement s'ils sont atteints « d'invalidité totale » ou s'ils obtiennent une libération des Forces canadiennes pour des raisons médicales. Le régime garantit 75 p. 100 de la solde reçue par un membre des Forces canadiennes au moment de sa libération, pour une durée maximale de deux ans après sa date de libération. Si l'invalidité du militaire se prolonge au-delà de la période de deux ans, les paiements peuvent se poursuivre jusqu'à ce que le bénéficiaire ait atteint l'âge de 65 ans.

Toutefois, l'AIP du RARM ne couvre pas nécessairement 75 p. 100 du revenu que touchait le militaire au moment de sa libération des Forces canadiennes. En effet, le régime tient compte de toute autre « prestation reçue d'une autre source » et paie seulement le montant qui amènera son revenu total à 75 p. 100. Il est important de noter que le RARM inclut les prestations d'invalidité versées en vertu de la *Loi sur les pensions* dans la liste des « prestations reçues d'une autre source ». Le montant de ces prestations d'invalidité est donc déduit du montant qui serait autrement payable à l'ancien membre des Forces canadiennes.

Un grand nombre de plaintes reçues par notre Bureau portent sur la déduction des pensions d'invalidité, versées en vertu de la *Loi sur les pensions*, du montant des prestations mensuelles du RARM. Selon les plaignants, il est injuste que de telles pensions soient considérées comme sources

Au moment de publier son rapport spécial, l'Ombudsman a reconnu que des améliorations avaient été apportées dans le domaine de l'évaluation des risques environnementaux et de la protection des membres des Forces canadiennes, en mission outre-mer, en particulier depuis la mise en œuvre d'un grand nombre des recommandations formulées par la Commission d'enquête sur la Croatie. En effet, l'Ombudsman conclut que les Forces canadiennes ont maintenant le meilleur programme de santé environnementale en comparaison aux alliés du Canada.

Toutefois, l'Ombudsman a mis en lumière des préoccupations importantes, soulevées durant l'examen des récentes missions en Afghanistan. Plus précisément, les enquêteurs ont constaté qu'en général, les Forces canadiennes agissent par réaction lorsqu'elles doivent transmettre à leur personnel des renseignements liés aux risques environnementaux ou relatifs à la santé, et ce, autant en théâtre des opérations qu'après le déploiement. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont également constaté que les problèmes importants liés à la documentation, relevés durant l'enquête sur le déploiement au Koweït en 1991, demeurent toujours sans réponse après plus de dix ans.

Le rapport *L'héroïsme exposé* renferme neuf recommandations qui visent précisément à améliorer la manière dont les Forces canadiennes s'y prennent pour diffuser et pour consigner les préoccupations – réelles, perçues et possibles – liées aux dangers environnementaux dans le cadre des opérations militaires internationales.

Peu de temps après la diffusion publique du rapport spécial de l'Ombudsman, le ministre de la Défense nationale, l'honorable Gordon O'Connor, a donné la réponse qui suit à une question posée à la Chambre des communes.

Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC

Le 6 mars 2007, l'Ombudsman a écrit au ministre de la Défense nationale, l'honorable Gordon O'Connor, pour lui demander de mettre en œuvre les deux recommandations en suspens liées au régime d'assurance-invalidité de longue durée du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM),

« Une fois de plus, M. le Président, le ministre de la Défense nationale a indiqué que le gouvernement acceptait le rapport. Dans le cas qui nous préoccupe, le traitement des anciens combattants était inacceptable pour notre gouvernement et nous allons corriger la situation. »

En mai 2007, les enquêteurs de l'Ombudsman ont commencé la phase de suivi de cette enquête. Ils ont demandé au Chef du personnel militaire des Forces canadiennes une mise à jour du niveau de mise en œuvre des neuf recommandations qui ont été formulées dans le rapport spécial.

[TRADUCTION]

Le Premier ministre Stephen Harper a répondu comme suit à une autre question liée au rapport spécial de l'Ombudsman.

« M. le Président, j'ai rencontré l'Ombudsman et j'ai examiné son rapport. J'ai demandé au Ministre que les changements soient mis en œuvre immédiatement », a déclaré M. O'Connor. « Nous ne traiterons pas nos soldats comme ils ont été traités dans le passé. Nous allons nous assurer que, dorénavant, ils seront traités convenablement lorsqu'ils reviennent de leur mission », a ajouté le ministre.

[TRADUCTION]

Le rapport de l'Ombudsman fait suite à une enquête approfondie d'une durée de trois ans sur les préoccupations soulevées par le Major (retraité) Fred Kaustinen, ancien commandant adjoint du 1^{er} Régiment du génie, voulant que les membres de ce régiment aient été exposés à des substances nocives en 1991, tout au long de leur affectation au Koweït, et que leurs préoccupations sérieuses quant à leur état de santé aient été systématiquement ignorées pendant et après leur mission au service du Canada.

Durant l'enquête, on a procédé à plus de 350 entrevues individuelles, dont 261 réalisées auprès d'anciens combattants du 1^{er} Régiment du génie qui faisaient partie du déploiement au Koweït. Les enquêteurs ont également procédé à un examen du rapport de l'an 2000 de la Commission d'enquête sur la Croatie de même qu'à un examen de deux opérations antérieures en Afghanistan (2002 et 2003) afin de déterminer si les pratiques du Ministère et des Forces canadiennes s'étaient améliorées depuis le déploiement au Koweït de 1991.

Il est important de noter que l'enquête ne cherchait pas à examiner les causes possibles des maladies liées à la première guerre du Golfe ou les conséquences sur la santé de la mission au Koweït. L'enquête s'est plutôt attardée au traitement systématique des membres des Forces canadiennes qui ont exprimé des inquiétudes par rapport à leur exposition à des substances nocives tout au long de leur affectation au Koweït. Cette enquête a permis à l'Ombudsman de découvrir que les membres du 1^{er} Régiment du génie, en mission au Koweït, ont été exposés à des matières toxiques diverses, présentes dans l'environnement contre lesquels on ne les avaient pas adéquatement préparés et à propos desquels on ne les avait pas informés.



L'héroïsme exposé :
Une enquête sur
le traitement des
du 1^{er} Régiment du
génie de combat au
Koweït en 1991

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont également constaté que les préoccupations réelles et importantes pour la santé des vétérans du 1^{er} Régiment du génie n'ont pas été prises au sérieux à leur retour du Koweït. « Il s'agit essentiellement d'une question de confiance », a affirmé M. Côté, au moment de publier son rapport. « Nos militaires doivent savoir – et croire – que, s'ils partent en mission en bonne santé et qu'ils en reviennent malades, le Canada prendra soin d'eux et des membres de leur famille. Ce ne fut malheureusement pas le cas pour les vétérans du 1^{er} Régiment du génie », a ajouté l'Ombudsman. L'enquête a également révélé que la documentation sur les expositions dans l'environnement au Koweït qui figurait aux dossiers médicaux des militaires touchés était inadéquate. Cela signifie que plusieurs anciens combattants ont eu beaucoup de difficultés à établir un lien entre leurs préoccupations à l'égard de leur santé et les dangers environnementaux auxquels ils ont été exposés au Koweït, ce qui a eu pour effet de rendre les demandes d'indemnisation beaucoup plus difficiles et fastidieuses. Il faut également noter que les enquêteurs de l'Ombudsman ont constaté que, comme le Ministère et les Forces canadiennes sont dans l'incapacité de fournir, avec la moindre certitude, une liste complète de tous les membres des Forces canadiennes qui ont été affectés au Koweït en 1991, l'organisation n'est pas en mesure de communiquer efficacement avec les anciens combattants du Koweït ou de suivre et d'analyser les résultats en matière de santé pour l'ensemble de l'organisation.



Après avoir publié son rapport intitulé *Un long vol vers l'équité*, l'Ombudsman a effectué un suivi de ses recommandations de façon continue auprès de deux ministres de la Défense nationale. L'Ombudsman, M. Yves Côté, a accueilli favorablement l'accord d'indemnisation consenti à M. Wenzel. « Je suis très fier du travail rigoureux et professionnel de nos enquêteurs dans ce dossier et du rôle qu'ils ont joué pour que justice soit rendue », a-t-il déclaré.

Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du Caporal-chef Rick Wheeler

En novembre 2006, l'Ombudsman a accueilli favorablement l'indemnisation accordée à Mme Christina Wheeler et à sa famille pour la mort tragique de son époux, le Caporal-chef Rick Wheeler, et pour la façon inacceptable dont le ministre de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont traité ce malheureux incident pendant plusieurs années.

Cette décision officielle en faveur de Mme Christina Wheeler et de sa famille fait suite à une enquête spéciale de l'Ombudsman et aux enquêtes militaires non conformes, effectuées pendant plus de dix ans concernant la mort tragique du Caporal-chef Rick Wheeler, survenue au cours d'un exercice d'entraînement en 1992. Une des 34 recommandations contenues dans le rapport spécial de l'Ombudsman de 2005, intitulé *Quand tombe un soldat*, était la suivante : Au moment d'examiner la réaction des FC à la mort accidentelle du Caporal-chef Rick Wheeler, le Chef d'état-major de la Défense aurait dû « prendre des mesures pour reconnaître le traitement injuste réservé à sa famille immédiate durant l'enquête sur sa mort et veiller à ce que des dispositions appropriées soient prises pour réparer les torts causés à la famille, et ainsi, leur offrir un règlement raisonnable. »

Au printemps 2006, le Bureau de l'Ombudsman a commencé l'examen de suivi du niveau de mise en œuvre des 34 recommandations, formulées dans le rapport spécial de 2005, intitulé *Quand tombe un soldat*. Les recommandations ont été regroupées en trois grandes catégories, soit le processus de la commission d'enquête militaire, le traitement des familles dont un proche est blessé ou tué dans l'exercice de ses fonctions et l'indemnisation des plaignants.

En juin 2006, le Chef du personnel militaire des Forces canadiennes a informé les enquêteurs de l'Ombudsman que 21 recommandations sur 34 ont été mises en œuvre, 12 étaient en voie de l'être, tandis que l'une d'entre elles était toujours sous évaluation. Une analyse détaillée des enquêteurs de l'Ombudsman a révélé que toutes les recommandations liées au processus de la commission d'enquête militaire et à l'indemnisation des plaignants ont été mises en œuvre selon les exigences du Bureau de l'Ombudsman. Cependant, il a été établi que les examens de suivi devaient se poursuivre pour un certain nombre de recommandations liées au traitement des familles dont un proche a été blessé ou tué dans l'exercice de ses fonctions. Ce processus était toujours en cours au moment de soumettre le présent rapport au ministre de la Défense nationale, en avril 2007.

L'héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1^{er} Régiment du génie de combat au Koweït en 1991

Le 2 novembre 2006, l'Ombudsman a publié un rapport spécial intitulé *L'héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1^{er} Régiment du génie de combat au Koweït en 1991*, lequel examine le traitement réservé aux membres des Forces canadiennes qui ont été exposés à des substances environnementales toxiques il y a plus d'une quinzaine d'années.

de la Défense nationale, du Chef d'état-major de la Défense et du commandant d'aviation (retraité) Clifton Wenzel, afin d'accueillir officiellement la mise en œuvre de sa recommandation d'offrir une indemnisation à M. Wenzel pour la prestation de retraite qu'on lui avait injustement refusée pendant plus de 40 ans.

La décision d'accorder une indemnisation au commandant d'aviation (retraité) Clifton Wenzel fait suite à une enquête de six mois, réalisée par le Bureau de l'Ombudsman. En novembre 2005, l'Ombudsman a publié un rapport spécial, intitulé *Un long vol vers l'équité*, lequel explique en détail la bataille qu'a menée M. Wenzel pendant 44 ans pour obtenir une pension militaire – et pour que justice soit rendue.

M. Wenzel a quitté l'Aviation royale du Canada après plus de 20 ans de service. Il a participé à 47 missions de combat durant la Deuxième Guerre mondiale et s'est retiré avant d'avoir atteint l'âge de la retraite obligatoire pour son grade. À l'époque, la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* stipulait qu'il avait le droit au remboursement des cotisations qu'il avait versées dans le cadre du régime de retraite. Selon la loi, M. Wenzel pouvait également obtenir une pension réduite si l'on jugeait qu'il était d'intérêt public de lui en verser une. Même s'il a présenté une demande de pension réduite, on s'est limité à lui accorder le remboursement de ses cotisations.

Le rapport de l'Ombudsman a conclu que les autorités militaires avaient laissé tomber M. Wenzel, et que la décision de ne pas accorder à l'ancien combattant décoré une pension réduite a été prise à la suite d'un processus inéquitable. De fait, l'Ombudsman a recommandé que M. Wenzel soit indemnisé pour la pension qu'on lui a injustement refusée.

recrutement militaire actuel, le rapport spécial renferme 18 recommandations visant en premier lieu à améliorer le niveau de service offert aux candidats canadiens. Axées principalement sur la transformation du processus de recrutement en un service « à la clientèle », les recommandations prévoient, entre autres, la création de normes de service détaillées (p. ex., un délai type au cours duquel les candidats peuvent s'attendre à recevoir des réponses à leurs questions) qu'utiliseraient tous les centres de recrutement du pays, une formation supplémentaire à l'intention du personnel des centres de recrutement, l'affectation précise des responsabilités et des pouvoirs en ce qui concerne le processus général de recrutement militaire ainsi qu'une réduction des retards concernant le processus de contrôle de sécurité.

Le rapport présente également plusieurs recommandations visant à améliorer le programme des primes de recrutement et souligner le besoin urgent d'élaborer une politique nationale de recrutement pour la Réserve.

En janvier 2007, les enquêteurs de l'Ombudsman ont entrepris un examen du niveau de mise en œuvre des 18 recommandations, formulées dans le rapport spécial, intitulé *Objectifs de recrutement : réalités canadiennes*, tel que le Bureau s'était engagé à le faire. Durant l'examen, le Chef du personnel militaire des Forces canadiennes a indiqué que les 18 recommandations ont été acceptées. De ce nombre, sept ont déjà été mises en œuvre, sept étaient en voie de l'être et quatre étaient toujours sous évaluation. Le Bureau de l'Ombudsman continuera de suivre la mise en œuvre du reste des recommandations.

Un long vol vers l'équité :

Le cas du commandant d'aviation (retraité) Clifton Wenzel

Le 28 juillet 2006, l'Ombudsman a assisté à une cérémonie en compagnie du ministre

Axé sur des résultats positifs

En plus de traiter 1 821 dossiers individuels, dont 1 514 ont été fermés, le Bureau de l'Ombudsman a réalisé des progrès importants à l'égard de plusieurs enquêtes et dossiers de nature systémique au cours de la dernière année.

Mises à jour

Objectifs de recrutement : réalités canadiennes – Examen du système de recrutement des Forces canadiennes : de l'attraction à l'entraînement

Le 19 juillet 2006, l'Ombudsman a publié un rapport spécial sur le système de recrutement militaire, intitulé *Objectifs de recrutement : réalités canadiennes – Examen du système de recrutement des Forces canadiennes : de l'attraction à l'entraînement*. Le rapport examine la façon dont les candidats ont été traités, de leur premier contact avec les Forces canadiennes jusqu'au moment où ils étaient enrôlés ou jugés inaptes au service militaire. L'enquête sur le système de recrutement a également examiné des domaines où la perception d'un manque d'efficacité ou d'efficacité de la part des Forces canadiennes a eu un effet négatif sur les candidats.

Dans le cadre de l'examen, le Bureau de l'Ombudsman a choisi 301 plaintes, reçues de 2003 à 2005, afin d'en faire une analyse approfondie. Ces plaintes ont permis de mettre en lumière plusieurs problèmes systémiques éventuels à l'intérieur du processus de recrutement et de sélection des Forces canadiennes, notamment : un manque de réceptivité de la part de certains recruteurs au moment de leur rencontre avec des candidats, des retards excessifs à l'égard du processus de recrutement, surtout en ce qui concerne l'évaluation médicale et les questions de sécurité, ainsi qu'un manque d'uniformité quant à l'application des

mesures incitatives ou des primes offertes aux recrues éventuelles.

En tout, les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman ont interrogé plus de 250 personnes, dont 35 plaignants. Ce faisant, ils ont visité le Quartier général du Groupe du recrutement des Forces canadiennes et de la Réserve. De plus, les enquêteurs ont consulté des organisations ne faisant pas partie du ministère de la Défense nationale comme la Gendarmerie royale du Canada, le Service de la police d'Ottawa et le Service d'incendie d'Ottawa afin d'évaluer leurs politiques, leurs procédures et leurs initiatives de recrutement.

L'examen a permis de constater que, depuis 2002, les Forces canadiennes ont atteint ou sont venues près d'atteindre leurs objectifs de recrutement généraux, ce qui confirme les constatations dont a fait part la vérificatrice générale du Canada en mai 2006. Toutefois, l'examen a également révélé que le système de recrutement peut encore être grandement amélioré. Plus précisément, l'Ombudsman s'est dit préoccupé par le nombre de candidats qui abandonnent le processus en raison d'un problème ou d'un retard survenu au cours de l'une des phases de recrutement.

« Pour la grande majorité des nouveaux candidats, la phase de recrutement initiale constitue leur premier contact avec les Forces canadiennes, a expliqué M. Côté au moment de publier son rapport. Si, pour une raison ou pour une autre, cette expérience est insatisfaisante, il est fort possible qu'un candidat abandonne le processus. Les Forces canadiennes perdent – ou pourraient perdre – quelques-uns des Canadiens les plus qualifiés et les plus talentueux. »

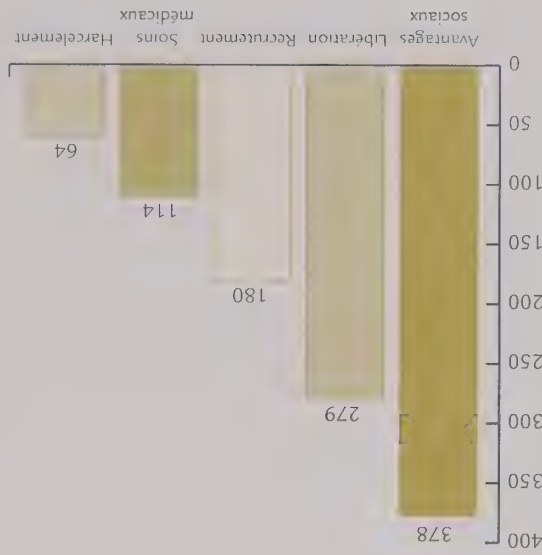
En plus de relever plusieurs domaines qui posent problème au sein du système de

Objectifs de recrutement : réalités canadiennes – Examen du système de recrutement des Forces canadiennes : de l'attraction à l'entraînement



LES CINQ SUJETS DE PLAINTES LES PLUS FRÉQUENTS (2006-2007)

Parmi les plaintes reçues au Bureau de l'Ombudsman au cours de l'année financière 2006-2007, les sujets de plainte qui suivent ont été les plus fréquents.



1. Avantages sociaux : notamment les plaintes liées à un déni injuste des avantages sociaux et à l'obligation pour les militaires de rembourser une somme d'argent en raison d'une erreur administrative.

2. Soins médicaux : notamment les plaintes liées au traitement des personnes qui croient avoir été exposées à des substances dangereuses en milieu de travail ou en déploiement, de même que les plaintes relatives à un traitement médical et à des soins de suivi inadéquats et aux traumatismes liés au stress opérationnel.

3. Libération : notamment les plaintes déposées lorsque des militaires considèrent qu'ils ont été libérés injustement, lorsque la décision relative à leur demande de libération volontaire a été reportée et qu'ils contestent l'évaluation de leur état de santé.

4. Recrutement : notamment les plaintes relatives au rejet injuste des candidats, à l'application trop stricte des exigences médicales pour l'enrôlement et aux retards dans le processus.

5. Harcèlement : notamment les plaintes concernant l'abus de pouvoir et les retards dans le processus de traitement des plaintes.

Le Bureau aide également les personnes qui déposent des plaintes relatives à des questions telles que : les affectations, les promotions, les congés, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, la formation et autres.

L'évolution des enquêtes spéciales ainsi que l'état de l'ensemble des recommandations formulées par le Bureau au ministre de la Défense nationale, au Ministère et aux Forces canadiennes depuis sa création en 1998. L'Ombudsman a également tenu des réunions avec son Comité consultatif en mai et en octobre 2006 ainsi qu'en janvier 2007 afin de discuter des priorités et des engagements clés du Bureau et d'obtenir des commentaires des membres du Comité, qui possèdent une expertise spécialisée à

l'égard des questions militaires et une connaissance détaillée de la fonction d'Ombudsman. Durant ces réunions, le Comité a fourni des avis importants sur certains enjeux plus vastes traités par le ministre de la Défense nationale et les Forces canadiennes, notamment la « dimension humaine » de la mission en Afghanistan, les traumatismes liés au stress opérationnel et le syndrome de stress post-traumatique ainsi que les enjeux auxquels font face les familles des militaires.



l'Ombudsman a également rencontré une douzaine de membres des Forces canadiennes et d'employés du ministère de la Défense nationale dans leur circonscription. Durant ces réunions, l'Ombudsman a expliqué son mandat aux députés et leur a offert son aide pour traiter les plaintes venant des membres de la communauté de la Défense faisant partie de leur comité. De plus, l'Ombudsman a pris note de toute préoccupation des parlementaires à l'égard du bien-être général des membres des Forces canadiennes, des employés du Ministère et de leur famille.

En 2006-2007, le Bureau de l'Ombudsman a également joué un rôle de leadership dans la promotion des principes rattachés à la fonction d'ombudsman. Plus précisément, l'Ombudsman a fourni des avis et conseils dans le cadre de la création du Bureau de l'Ombudsman d'Anciens combattants Canada, notamment au Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes. L'Ombudsman et ses enquêteurs ont également rencontré l'Inspecteur général des Pays-Bas, le Commissaire parlementaire de l'Allemagne, l'Ombudsman de la Corée du Sud, une délégation de parlementaires sud-africains et les étudiants de deux cours d'officier d'état-major des Nations-Unies afin de discuter des rôles, des responsabilités et de la valeur d'un ombudsman militaire. De plus, en septembre 2006,

l'Ombudsman a représenté le Canada dans le cadre d'une conférence en Allemagne, laquelle portait sur la protection des droits de la personne du personnel des forces armées et de l'importance des mécanismes indépendants de plainte comme la fonction d'ombudsman. À cette conférence, le Canada a été reconnu comme chef de file mondial sur les questions ayant trait à la fonction d'un ombudsman du domaine militaire.

De plus, au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a entrepris une réorganisation en profondeur de son groupe des Opérations dans le but d'améliorer la qualité et la rapidité des services offerts aux membres de la communauté de la Défense. Une des initiatives consistait à remplacer la structure existante (c.-à-d., une section des enquêtes générales et l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman) par trois équipes d'enquêtes plus petites et plus flexibles, qui peuvent effectuer des enquêtes individuelles et des enquêtes systémiques, plus vastes. Le groupe des Opérations a aussi élargi le champ d'action des préposés à l'accueil de manière à améliorer la rapidité d'intervention et permettre la résolution informelle des plaintes et des préoccupations des membres de la communauté de la Défense. Par ailleurs, la réorganisation permettra la mise en place de certaines mesures comme des instructions permanentes d'opération, un système de suivi des dossiers et de gestion de l'information plus robuste ainsi qu'une fonction mieux établie de recherche et d'élaboration de politiques au sein du groupe des Opérations.

Tout au long de l'année financière 2006-2007, le Bureau de l'Ombudsman s'est également concentré sur la mise en place de mesures visant à accroître l'ouverture, la transparence et la responsabilité envers ses activités et ses opérations. À titre d'exemple, le Bureau a lancé un nouveau site Internet qui permet aux Canadiens, y compris les membres de la communauté de la Défense, de suivre

le monde. De plus, nous avons profité de ces visites pour avoir des discussions informelles avec eux à propos de leurs préoccupations. À la suite de ces visites, les enquêteurs de l'Ombudsman ont évalué et traité un grand nombre de plaintes individuelles. À titre d'exemple, à l'occasion de la visite de l'Ombudsman à la Base des Forces canadiennes Borden, en novembre 2006, il a rencontré plus de trente recrues militaires francophones qui lui ont fait part de leurs difficultés et de leur frustration à l'égard de la chaîne de commandement et du personnel enseignant qui s'adressaient à eux principalement – et souvent uniquement – en anglais. À son retour, l'Ombudsman est intervenu auprès du Chef d'état-major de la Défense, lui demandant de prendre des mesures afin de rectifier la situation.

Au cours de la dernière année, l'Ombudsman a continué de renforcer ses relations sur plusieurs aspects, entre autres, en tenant des réunions régulières avec le ministre de la Défense nationale et le Chef du personnel militaire, afin de résoudre les préoccupations et les plaintes, individuelles ou de nature générale, ayant trait au Ministère et aux Forces canadiennes. L'Ombudsman a également rencontré le Sous-ministre, le Vice-chef d'état-major de la Défense, le commandant du Commandement de la Force expéditionnaire du Canada, le Chef d'état-major de la Force maritime et nombre d'autres hauts fonctionnaires et hauts gradés partout au pays afin de discuter des questions liées au bien-être des membres de la communauté de la Défense.

Afin de mieux faire connaître le mandat du Bureau et son rôle au sein de la communauté de la Défense, l'Ombudsman et ses enquêteurs ont pris part à un grand nombre de conférences et de cours de leadership militaire durant la dernière année, dont la Conférence des colonels honoraires de la Force aérienne, le Forum des commandants de base, la

Bureau a amorcé un examen plus vaste du niveau de mise en œuvre des autres recommandations, formulées dans le rapport spécial de 2005, intitulé *Quand tombe un soldat*. En mars 2007, l'Ombudsman a effectué un suivi des deux recommandations en suspens, formulées dans le rapport spécial de 2003 du Bureau, intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC*. Dans une lettre adressée au ministre de la Défense nationale, affichée sur le site Web du Bureau, l'Ombudsman a présenté un dossier complet dans lequel il demande que l'on mette un terme à l'injustice importante ayant trait aux prestations d'assurance-invalidité prolongée (AIP) du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM), versées aux anciens combattants des Forces canadiennes blessés. L'Ombudsman a écrit « Il est fondamentalement injuste que les militaires médicalement incapables à servir au sein des Forces canadiennes – et qui ont été forcés d'abandonner leur carrière et leur mode de vie – ne soient pas en mesure de profiter pleinement de leur pension d'invalidité, versée en vertu de la *Loi sur les pensions*. Or, c'est précisément ce qui se produit si on réduit la prestation mensuelle de revenu de remplacement du RARM en soustrayant le montant reçu à titre de pension d'invalidité. » Au moment de terminer le présent rapport annuel, à la fin avril, l'Ombudsman n'avait toujours pas reçu de réponse à sa lettre.

De plus, tout au long de l'année 2006-2007, l'Ombudsman et ses enquêteurs ont visité les membres de la communauté de la Défense sur les bases, sur les escadres et aux installations situées à Borden, à Colorado Springs, à Comox, à Esquimalt, à Gagetown, à Greenwood, à Trenton et en Afghanistan. Ces visites avaient pour but de se faire une idée sur le terrain du travail effectué par les membres des Forces canadiennes et les employés de la communauté de la Défense nationale, et ce, partout au Canada et dans

Rétrospective de l'année 2006-2007

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a réalisé des résultats tangibles et positifs pour les membres de la communauté de la Défense du Canada. Durant l'année 2006-2007, le Bureau a reçu 1 486 nouvelles plaintes et 34 demandes de renseignements de la part des membres des Forces canadiennes, des employés civils, des membres des familles des militaires et des autres personnes pouvant avoir recours à nos services. Les enquêteurs et les préposés à l'accueil de l'Ombudsman ont traité 1 821 dossiers, dont un certain nombre a été reporté de l'année financière précédente. Comme par le passé, les cinq sujets de plaintes les plus fréquents ont été les avantages sociaux, la libération des Forces canadiennes, le recrutement, les soins médicaux et le harcèlement. Depuis sa création, les membres de la communauté de la Défense ont communiqué plus de 11 500 fois avec le Bureau pour obtenir de l'aide. En plus du grand nombre de dossiers individuels traités par les enquêteurs et les préposés à l'accueil, deux rapports spéciaux ont été terminés et rendus publics en 2006-2007. En juillet 2006, l'Ombudsman a publié un rapport sur le système de recrutement des Forces canadiennes, intitulé *Objectifs de recrutement : réalités canadiennes*. En plus de soulever un certain nombre de questions qui posent problème au sein du système actuel de recrutement des Forces canadiennes, le rapport renferme 18 recommandations qui visent principalement à améliorer le niveau de service offert aux candidats canadiens.

En octobre 2006, l'Ombudsman a publié un rapport spécial intitulé *L'Héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1^{er} Régiment du génie de combat déployés au Koweït en 1991*, lequel porte sur le traitement des membres des Forces canadi-

ennes, exposés, il y a plus d'une quinzaine d'années, à des substances toxiques présentes dans l'environnement. *L'Héroïsme exposé* renferme neuf recommandations qui visent principalement à améliorer la façon dont les Forces canadiennes diffusent et documentent les préoccupations – réelles, perçues ou éventuelles – liées aux risques environnementaux dans le cadre d'opérations militaires internationales.

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a également lancé sa première enquête systémique mettant en cause les réservistes des Forces canadiennes. L'enquête a examiné la qualité des soins reçus par les réservistes ou les anciens réservistes qui ont eu besoin de soins médicaux de la part des Forces canadiennes au cours des trois dernières années. L'enquête devrait être terminée et un rapport spécial devrait être rendu public à l'automne 2007.

En 2006-2007, le Bureau de l'Ombudsman a suivi de très près l'état des recommandations formulées dans les rapports spéciaux précédents, qui n'ont toujours pas été traitées par le ministre de la Défense nationale et les Forces canadiennes. Grâce à cette mesure et à d'autres efforts, l'Ombudsman était heureux d'apprendre la mise en œuvre de sa recommandation d'indemniser le commandant d'aviation (retraité) Clifton Wenzel à qui on a injustement refusé une pension pendant plus de quarante ans.

En novembre 2006, l'Ombudsman a également accueilli favorablement l'annonce de la mise en œuvre de la recommandation formulée par le Bureau, qui visait à indemniser M^{me} Christina Wheeler et sa famille relativement à la mort tragique de son époux, le Caporal-chef Rick Wheeler, et pour la façon inacceptable dont le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont traité ce malheureux événement pendant plus d'une dizaine d'années. De plus, le

Notre mission

consiste à apporter des changements favorables au sein de la communauté de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.



- les personnes qui présentent une demande d'entolément dans les Forces canadiennes;
 - les membres actifs ou les ex-membres des Cadets;
 - les employés ou les ex-employés du ministère de la Défense nationale;
 - les employés ou les ex-employés des fonds non publics;
 - les membres de la famille immédiate des personnes énumérées ci-dessus;
 - les personnes faisant partie de programmes d'échange au sein de FC ou qui sont détachées auprès de celles-ci.
- Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent un problème ou déposent une plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. De plus, tout renseignement obtenu par le Bureau durant l'examen d'un dossier demeure confidentiel. Le Bureau ne transmet aucun renseignement relatif à un dossier ou à une enquête sans le consentement écrit du plaignant.

Comment nous joindre

Les membres de la communauté de la Défense peuvent adresser une plainte au Bureau de l'Ombudsman en utilisant les moyens suivants :

- remplir un formulaire de plainte confidentiel en ligne qui se trouve à l'adresse suivante : www.ombudsman.forces.gc.ca;
- téléphoner sans frais au 1-888-828-3626;
- envoyer une plainte par télécopieur au 1-877-471-4447;
- envoyer une plainte par la poste à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman
100, rue Metcalfe, 12^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Pour en savoir plus sur le Bureau de l'Ombudsman ou pour obtenir des renseignements généraux, veuillez composer sans frais le 1-888-828-3626 ou consulter notre site Web à l'adresse suivante : www.ombudsman.forces.gc.ca.

Un Bureau qui peut aider

Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 pour favoriser l'ouverture d'esprit et la transparence au sein des Forces canadiennes et du ministère de la Défense nationale, en plus d'assurer un traitement équitable à l'égard des problèmes soulevés par les membres des Forces canadiennes, les employés du Ministère et leur famille.

Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et de sensibilisation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense formulent des plaintes ou soulèvent des problèmes, notre personnel les oriente vers les mécanismes d'aide existants ou de redressement de griefs au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale.

Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les problèmes soulevés et les plaintes formulées par les membres des Forces canadiennes et par les employés civils du Ministère, actifs et anciens, ainsi que par leurs proches qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces canadiennes.

Les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman visent toujours à résoudre les plaintes de façon informelle et au plus bas niveau possible. Néanmoins, les plaintes peuvent également faire l'objet d'enquêtes approfondies menant à un rapport formel dont les conclusions et les recommandations sont rendues publiques.

De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat de mener des enquêtes et de formuler des recommandations visant à améliorer le bien-être et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense. Des enquêtes déjà menées par le Bureau ont permis de réaliser des progrès substantiels et durables au sein des Forces canadiennes, notamment des changements importants dans le dossier du syndrome de stress post-traumatique et des traumatismes

liés au stress opérationnel ainsi que des améliorations à l'égard du traitement des familles des militaires tués dans l'exercice de leurs fonctions.

L'Ombudsman, M^r Yves Côté, est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils. Il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil (Cabinet), conformément à l'article 5 de la *Loi sur la Défense nationale*. M^r Côté a été nommé pour un mandat de cinq ans, en août 2005, et occupe son poste à titre inamovible. Le Bureau est régi par des directives ministérielles et par les Directives et ordonnances administratives de la Défense (DOAD) connexes.

L'Ombudsman compte sur une équipe d'environ 50 fonctionnaires, dont 30 enquêteurs professionnels et préposés à l'accueil possédant de vastes connaissances et une expérience approfondie du milieu de la Défense. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers locaux et nationaux, d'anciens membres des Forces canadiennes de tous les grades et groupes professionnels, des fonctionnaires du gouvernement fédéral et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration.

L'Ombudsman reçoit également des avis et conseils sur les dossiers importants de la part d'un comité consultatif actuellement présidé par un lieutenant-général à la retraite et composé de membres influents de la communauté militaire, d'un ancien ombudsman de l'Ontario et de la doyenne de la Faculté de droit civil de l'Université d'Ottawa. Le Bureau fournit de l'aide aux membres de la communauté de la Défense, soit les personnes suivantes :

- les membres actifs ou à la retraite des Forces canadiennes (membres de la Force régulière et de la réserve);

année, je travaillerai pour obtenir les pleins pouvoirs légaux d'enquête.

Finalement, vu l'annonce de la création d'un bureau d'ombudsman à Anciens combattants Canada, le développement d'une relation solide avec cette nouvelle organisation sera pour nous une priorité. Je suis déterminé à travailler avec le nouvel Ombudsman d'Anciens combattants Canada afin que nos deux organisations puissent fournir le meilleur service possible aux anciens combattants et aux membres de la communauté de la Défense du Canada.

Même s'il nous reste beaucoup de travail à faire dans bien des domaines, je suis fier des réalisations de mon personnel dévoué au cours de la dernière année. À plusieurs égards, je décrirais notre rôle comme celui d'un « canari dans une mine de charbon ». En effet, nous travaillons de manière à détecter et à régler les problèmes avant qu'ils ne soient connus de tous et avant qu'ils n'aient causé des dommages irréparables aux membres de la communauté de la Défense ou à l'ensemble de l'institution. Nous continuerons de jouer ce rôle avec vigilance.

J'ai bien hâte de rendre compte des progrès que nous réaliserons et des résultats que nous parviendrons à atteindre à l'égard des engagements présentés ci-dessus. Compte tenu du soutien solide que nous avons reçu du ministre de la Défense nationale, de ses hauts fonctionnaires, du Ministère et des Forces canadiennes, je suis confiant que nous allons continuer d'apporter des changements tangibles et positifs pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.

Yves Côté, c.r.
Ombudsman

Indépendants et
impartiaux, nous
nous consacrons
au traitement
équitable de tous.



programme robuste de sensibilisation. En se donnant pour objectif général d'accroître notre visibilité et d'améliorer le niveau de compréhension de notre rôle et de notre mandat auprès de la communauté de la Défense, nous concentrerons une plus grande partie de nos efforts en ciblant les cours offerts aux militaires nouvellement enrôlés et les cours de leadership de divers niveaux, et ce, partout au pays. Avec l'aide des Centres de ressources pour les familles des militaires, nous adopterons une approche plus dynamique auprès des familles des militaires. Je crois qu'il est inacceptable que certaines personnes qui ont besoin d'aide au sein de la communauté de la Défense ne soient peut-être pas au courant de l'existence de notre Bureau.

Comme je l'ai indiqué dans mon plus récent rapport spécial *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, une de mes priorités clés est d'obtenir des pouvoirs légaux d'enquête pour notre Bureau. Au cours de cette enquête, notre équipe s'est heurtée à une résistance considérable dans ses tentatives d'obtenir des documents complets en temps opportun de la part du Ministère et des Forces canadiennes, problème auquel notre Bureau n'avait jamais fait face avant dans le cadre d'une enquête. Même si, finalement, nos enquêteurs ont été en mesure d'obtenir et d'examiner toute la documentation pertinente, cette attitude a nui à notre capacité de traiter cette plainte de façon opportune. Il est clair que la seule façon acceptable et appropriée d'éviter que ce genre de situation ne se reproduise à l'avenir est d'investir notre Bureau des mêmes pouvoirs d'enquête que les autres bureaux d'ombudsman fédéraux et provinciaux. Au cours de la prochaine

importants dans ce dossier au cours des dernières années, mais il est clair que certains problèmes restent toujours sans réponse. De plus, à l'automne 2007, nous prévoyons rendre public un rapport spécial sur le traitement des réservistes blessés dans l'exercice de leur fonction. J'ai indiqué que cette question était une préoccupation sérieuse dans mon rapport annuel de l'année dernière et son importance n'a pas cessé de croître; d'autant plus que les troupes déployées en Afghanistan sont composées de réservistes dans une proportion de plus de 20 p. 100. De plus, nous effectuerons un suivi de notre deuxième lettre adressée au ministre de la Défense nationale dans laquelle nous lui avons demandé de mettre en œuvre des mesures pour régler l'injustice actuelle concernant le Régime d'assurance-invalidité de longue durée du Régime d'assurance-revenu militaire (RARML). Enfin, je prévois ouvrir deux enquêtes systémiques et les terminer dans un délai de neuf mois après leur date de lancement.

De plus, au cours des prochains mois, nous terminerons la réorganisation de notre groupe des Opérations. Ce projet interne nous permettra de traiter de façon beaucoup plus adaptée les plaintes déposées et les préoccupations soulevées auprès de notre Bureau par les membres de la communauté de la Défense. Cette réorganisation nous permettra également de relever les problèmes éventuels et de les traiter de façon précoce afin d'en éliminer ou d'en diminuer les effets.

Par ailleurs, au cours de l'année financière 2007-2008, notre Bureau travaillera à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un

Mon voyage en Afghanistan est celui qui m'a le plus marqué l'année dernière. J'ai eu l'occasion de visiter le théâtre des opérations des Forces canadiennes et de rencontrer un groupe représentatif composé de membres des FC et du personnel de soutien faisant partie de la Force internationale d'assistance à la sécurité de l'OTAN. Durant mon séjour à Kandahar, j'ai vu le personnel des Forces canadiennes et les employés civils travailler de très longues heures dans des conditions extrêmement difficiles. Malgré la fatigue, ils restaient motivés, engagés et dévoués envers leur mission. Nos militaires m'ont dit qu'ils étaient très satisfaits de la qualité de leur équipement et qu'ils étaient heureux et fiers du niveau de soutien qu'ils recevaient de leur gouvernement et des Canadiens. À titre d'Ombudsman, ce que j'ai vu et entendu à Kandahar en janvier dernier m'a rassuré : malgré les dangers et les difficultés de la mission, nos militaires et nos employés civils avaient le sentiment de jouer un rôle important et de bénéficier d'un appui solide. Notre Bureau a réglé un certain nombre de plaintes qui ont été soulevées durant ma visite à Kandahar, et notre personnel continue de travailler sur plusieurs autres. De façon plus générale, je suis déterminé à suivre le déroulement des opérations en Afghanistan et ses effets sur les militaires et leur famille. À cet engagement viennent s'ajouter un certain nombre d'autres priorités pour la prochaine année. En ce qui concerne les enquêtes, je prévois rendre public notre troisième rapport sur le dossier important des traumatismes liés au stress opérationnel (notamment le syndrome de stress post-traumatique) à l'automne 2007. Les Forces canadiennes ont réalisé des progrès

les nouvelles recrues motivées et impatientes de commencer leur cours se retrouvent découragées et désillusionnées par les Forces canadiennes avant même d'entreprendre leur carrière. Les Forces canadiennes doivent être beaucoup plus dynamiques et proactives dans la gestion de ce problème urgent. Le troisième dossier important que je suivrai de près cette année a trait à la communication; en particulier la façon dont l'organisation communique avec son personnel et avec l'ensemble de la communauté de la Défense. J'ai entendu de nombreuses plaintes à propos de l'aspect très rigide des communications des Forces canadiennes de la part de militaires du rang, de nouvelles recrues et de personnes désireuses de s'engager dans les FC. Pire encore, on a fait état de situations où on avait refusé des renseignements ou d'autres où l'information fournie était erronée. Même si les Forces canadiennes cherchent à être un employeur de choix, elles continuent de traiter les activités de gestion de carrière selon une hiérarchie descendante, laissant peu ou pas de place à la consultation. Et je m'inquiète de plus en plus de la façon dont les Forces canadiennes communiquent avec les familles des militaires, en particulier celles qui ont perdu un proche dans l'exercice de ses fonctions. Comme nous l'avons vu dans notre plus récent rapport spécial *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, et dans d'autres situations (notamment dans le cas de M^{me} Wheeler et sa famille), les Forces canadiennes doivent faire preuve de plus de compassion et doivent être plus attentives lorsqu'elles communiquent avec la famille d'un militaire blessé ou décédé.



Yves Côté, Q.C.
Ombudsman

beaucoup plus flexibles et adaptés dans notre façon de fournir notre service aux membres de la communauté de la Défense. J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier le Ministère et les Forces canadiennes de nous avoir fourni le financement interne important, jumelé à un réaménagement de nos initiatives internes particulières. Ce financement, jumelé à un réaménagement interne important, nous permettra de terminer notre réorganisation bientôt.

À la lumière des rencontres que j'ai faites et des discussions que j'ai eues avec des membres des Forces canadiennes de tous les grades et métiers, les conjoints des militaires, les représentants de nos Centres de ressources pour les familles des militaires, les membres de mon Comité consultatif, les parlementaires et nombre d'autres personnes au cours de la dernière année, j'aimerais faire quelques observations générales concernant le bien-être de la communauté de la Défense du Canada.

De manière significative, et en grande partie en raison des opérations en Afghanistan, les Forces canadiennes sont soumises, de façon générale, à une pression énorme, ce qui signifie que notre personnel militaire doit accepter des responsabilités additionnelles – dans certains cas, les tâches sont doublées et même triplées. J'ai d'ailleurs remarqué un niveau de fatigue accru, et ce, partout au pays. Je sais aussi que les familles des militaires doivent composer avec des exigences et faire face à un niveau de stress qui n'ont pas été vus depuis des dizaines d'années. Le bien-être des familles des militaires est un dossier important que je compte suivre de très près au cours de la prochaine année.

Les Forces canadiennes se disent soucieuses du bien-être des familles, et elles ont réalisé d'importants progrès dans ce domaine au cours des dernières années, notamment à l'égard du soutien fourni aux Centres de ressources pour les familles des militaires partout au Canada et dans le monde. Néanmoins, d'importants changements doivent être apportés dans un certain nombre de domaines. À titre d'exemple, j'ai entendu parler de plusieurs cas où on ne tenait pas compte des besoins particuliers des familles (par exemple, des familles avec des enfants handicapés) au moment de les déménager à une autre base militaire ou à une autre escadre. Je ne compte plus les cas où j'ai entendu parler de familles de militaires qui n'étaient pas en mesure d'obtenir des soins médicaux adéquats à leur nouveau lieu de résidence. Il s'agit d'un problème majeur qui exige une attention immédiate.

Un autre problème que je m'engage à suivre de près cette année a trait à l'incroyable pression subie par le Service de l'instruction des Forces canadiennes. Le rythme élevé des opérations militaires, le nombre limité d'instructeurs qualifiés et la hausse importante des objectifs de recrutement sont tous des facteurs qui contribuent à compliquer la tâche du Service de l'instruction et à frustrer les recrues militaires qui doivent attendre avant de commencer leur formation. Je suis particulièrement préoccupé par l'entrée massive des recrues militaires qui terminent leur instruction de base à Saint-Jean et qui sont ensuite forcées d'attendre plusieurs mois avant de commencer la formation spécifique à leur métier, à la Base des Forces canadiennes Borden. Dans de nombreux cas,

Message de l'Ombudsman

J'ai aussi été heureux d'apprendre que deux recommandations importantes, formulées dans deux de nos rapports spéciaux précédents, intitulés *Un long vol vers l'équité* et *Quand tombe un soldat*, ont été mises en œuvre au cours de la dernière année. J'ai accueilli favorablement l'accord d'indemnisation finalement consenti à M. Clifton Wenzel pour la pension qui lui a été injustement refusée il y a de nombreuses années. Il en a été tout autant pour l'entente conclue avec M^{me} Christina Wheeler et sa famille relativement à la mort tragique de son époux, le Caporal-chef Rick Wheeler, et à la façon inacceptable dont le ministre de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont, pendant plusieurs années, traité ce malheureux événement. Par ailleurs, dans le second dossier, je souligne que notre Bureau continue de suivre l'état des autres recommandations formulées dans ce rapport spécial, en particulier celles ayant trait à la qualité du traitement que reçoivent les familles des militaires de la part des Forces canadiennes lorsque, qu'un proche est blessé ou tué dans l'exercice de ses fonctions, au service du Canada.

Au cours de la dernière année, nous avons entrepris une réorganisation en profondeur de notre groupe des Opérations dans le but d'améliorer la qualité et l'efficacité des services offerts à notre clientèle, tout en produisant des résultats tangibles pour les membres de la communauté de la Défense. Les détails et les résultats finaux de cette réorganisation sont présentés dans une section subséquente du présent rapport, mais je peux dire et déjà affirmer que le travail accompli au cours de la dernière année nous permettra d'être

Au terme de ma première année complète à titre d'Ombudsman du ministre de la Défense nationale et des Forces canadiennes, je suis fier de dire que notre Bureau – plus particulièrement, notre personnel dévoué – a réalisé des résultats positifs et tangibles pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.

Plus précisément, nos enquêteurs et préposés à l'accueil ont aidé 1 514 membres des Forces canadiennes, employés du ministre de la Défense nationale, membres des familles et d'autres personnes qui peuvent avoir recours à nos services pour régler un large éventail de plaintes et de préoccupations au cours de la dernière année. Comme je l'ai indiqué l'année dernière, ces réussites individuelles sont cruciales, mais, étant donné qu'elles ne font pas les manchettes, elles ne sont que trop souvent passées sous silence.

Au cours de l'année 2006-2007, nous avons publié deux rapports spéciaux, intitulés *L'Héroïsme exposé et Objectifs de recrutement : réalités canadiennes*. J'ai confiance que ces deux rapports permettront de réaliser des changements importants tant pour nos militaires, qui ont servi leur pays au Koweït en 1991, de même que pour les personnes qui désirent se joindre aux Forces canadiennes. Au cours des prochains mois, nous effectuerons un suivi rigoureux des recommandations formulées dans ces deux rapports spéciaux et de celles que nous avons présentées au ministre de la Défense nationale et au Chef d'état-major de la Défense dans notre plus récent rapport spécial intitulé *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, rendu public à la fin du mois d'avril dernier.

Table des matières

1	Message de l'Ombudsman
2	Un Bureau qui peut aider
9	Rétrospective de l'année 2006-2007
13	Axe sur des résultats positifs
13	Mises à jour
21	Travaux en cours
24	À propos du Bureau
24	Structure du Bureau
27	Processus d'enquête
30	Comité consultatif de l'Ombudsman
31	Mentions d'honneur de l'Ombudsman
33	Annexe I - Plaintes
36	Annexe II - Rapport financier



Une force pour l'équité



RAPPORT ANNUEL 2006-2007



Ombudsman



National Defence
and Canadian Forces

Défense nationale
et Forces canadiennes

CA1
ND120
- A56

Government
Publications

Defending **Fairness**

2007-2008 ANNUAL REPORT



Canada

Ombudsman
National Defence
and Canadian Forces



Défense nationale
et Forces canadiennes

June 27, 2008

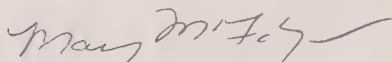
The Honourable Peter Gordon MacKay, P.C., Q.C., M.P.
Minister of National Defence
National Defence Headquarters
Major-General George R. Pearkes Building
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
Canada
K1A 0K2

Dear Minister,

I am pleased to submit to you *Defending Fairness*, the 2007-2008 Annual Report for the Office of the Department of National Defence and Canadian Forces Ombudsman.

This report provides an overview of our activities and operations from the beginning of April 2007 to the end of March 2008. It highlights, in particular, the achievements of our office as we work to ensure openness and fair treatment for members of Canada's Defence community.

Yours truly,

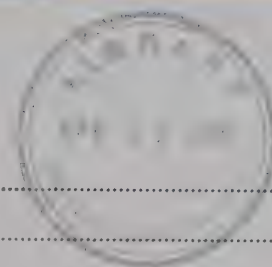
A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Mary McFadyen', followed by a long horizontal flourish.

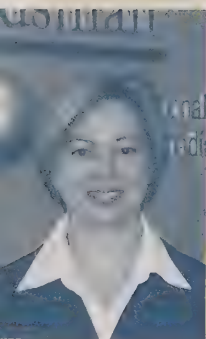
Mary McFadyen
Interim Ombudsman for the Department of National Defence
and the Canadian Forces



TABLE OF CONTENTS

Ombudsman's Message	2
An Office that Can Help	5
The Year in Review: 2007-2008.....	8
Focused on Positive Results	12
Highlights	12
Work in Progress	16
About the Office	20
Office Structure.....	20
Investigative Process	22
Ombudsman's Advisory Committee	26
Ombudsman's Commendations	28
Appendix I - Complaints.....	30
Appendix II - Financial Report	32





OMBUDSMAN'S MESSAGE

This year marks the tenth anniversary of the creation of the Office of the Ombudsman for the Department of National Defence and the Canadian Forces, as well as the appointment of Canada's first military ombudsman. In that time, the office has made a real and lasting contribution to the welfare of our men and women in uniform, our civilian employees and countless family members in the Defence community.

I was extremely honoured when the Minister of National Defence asked me to serve as Interim Ombudsman earlier this year. Having worked as General Counsel to the Ombudsman since 2002, I was well aware of the important difference that our office has made in the daily lives of Canada's military members and National Defence employees. And, with the continued support of our staff, I am committed to building upon an impressive decade of dedicated service and positive results for the Defence community.

We serve a unique and complex community. Our office is responsible for ensuring fair treatment for military members who, by the very nature of their work, must follow the lawful orders of a hierarchical organization. We are also here to help their families who make significant sacrifices for their loved ones and the operational needs of the Canadian Forces. Our mandate includes National Defence employees and their family members who have different, albeit no less important, issues and problems than their Canadian Forces counterparts. And we are here to help

those who have retired from the military or National Defence, as well as those who have applied to become members.

In order to meet the needs of this diverse community, we are – and must remain – completely independent of the military chain of command and the civilian management structure of National Defence. Independence is absolutely critical to ensure that “influence” (real or perceived) does not taint our actions, findings or recommendations. Only a truly independent Ombudsman, who has no formal ties to the broader organization and no potential conflicts of interest, will be trusted and respected by the members of the Defence community and by those whose actions or decisions are being investigated.

Over the past decade, our office has been placed, wrongly, in the same category as other internal complaint mechanisms within the Department and the Canadian Forces. We serve an entirely different function. Our role is to ensure that members of the Defence community are treated fairly and equitably in all matters, including the treatment they receive from the internal complaint mechanisms. By existing outside of the broader organization, accountable only to the Minister of National Defence, we are able to ensure that all members of the Defence community can have their concerns reviewed by a neutral and impartial third party without fear of retaliation or retribution.

In 2007-2008, we received 1,338 individual complaints. From these, we were able to determine a number of trends. We found, for example, that the majority of problems involved allegations of unfair treatment due to decisions based on existing human resources policies and regulations. In these cases, our role is to ensure that the policies and regulations are both fair and applied evenly.

Given that individual complaints make up the most important part of our work, I am proud to say that we have enhanced our ability to respond to them in a more timely and effective manner. Indeed, through the determined efforts of our staff, we were able to eliminate a significant backlog of cases in early 2008 and help resolve nearly 1,200 complaints over the course of the full fiscal year. Our complainants deserve a quick response to their problems and we are determined to ensure that this happens.

In addition to our focus on individual complaints, we continued to pursue a number of systemic problems within the Canadian Forces last year. For example, last spring we released a special report, entitled *Reserved Care: An Investigation into the Treatment of Injured Reservists*. The investigation was launched after we received complaints from Canadian Forces Reserve members who indicated that different standards of health care were applied to those injured while serving Canada. After receiving input from hundreds of people – the majority of whom were Reservists – and examining hundreds of documents, Ombudsman investigators found that Reservists from across the country who are

injured in the course of their duties face a host of challenges in accessing timely, adequate and ongoing medical care that Regular Force members simply do not.

Over the past year, we also continued to follow up on problems that Francophone students were experiencing in getting access to training and essential services in their first official language at Canadian Forces Base (CFB) Borden. We first raised these issues with the Chief of the Defence Staff in January 2007 as a fundamental unfairness and were assured, later that year, that the problems were being addressed. Unfortunately, this was not the case. Indeed, when our investigators visited CFB Borden in June 2007, they found that no tangible action had, in fact, been taken. They also found the situation at the base was worse and more widespread than originally thought. Following a number of additional interventions from our office, we are now beginning to see some progress. However, I was extremely disappointed to learn, earlier this year, that many of our most serious concerns have yet to be addressed.

In 2007-2008, we also addressed, as a systemic investigation, approximately twenty complaints from Canadian Forces recruits (or former recruits) at the Canadian Forces Leadership and Recruit School in St-Jean, Quebec, who were released from the military as a result of an injury that they received during basic training. Our investigators found that, in May 2007, the Commandant of the school directed that any recruit who was injured and could not participate in their basic training

course for more than thirty cumulative days be released from the Canadian Forces. We found this to be fundamentally unfair to a number of recruits who were not given enough time to recover from their injuries. We also found that, as a result of this direction, injured recruits were being denied the same benefits and protections as other Canadian Forces members injured in training or during the course of their duties.

In going forward, there are many other issues that we are actively monitoring and investigating. Of course, our most pressing priority will be to finalize and publish our second follow-up review on the topic of operational stress injuries, including post-traumatic stress disorder, by the end of September 2008.

We are also in the process of conducting a follow-up review of our January 2005 special report, entitled *When a Soldier Falls*. The recommendations in this report were aimed at improving the way in which the Canadian Forces deals with family members when their military loved ones are killed in the course of their duties, as well as strengthening the Board of Inquiry process. Although we are aware that progress has been made in these areas, we still believe, given our current work, that the Canadian Forces needs to be more compassionate and responsive in its dealings with families of deceased or injured military personnel. I expect this follow-up to be completed and published before the end of 2008.

Over the past several years, we have received a number of complaints regarding the Canadian Forces 'Redress of Grievance' process – a process

designed to allow Canadian Forces members to informally and expeditiously seek resolution concerning a decision made against them. Unfortunately, it is clear from the complaints that we have received that the system is not working as it was intended. For example, although the Chief of the Defence Staff is the final decision-maker in the process, he is unable to deal with all aspects of a grievance. Certain matters have to be sent to the National Defence and Canadian Forces Legal Advisor for review and a decision. In a number of cases, these decisions have contradicted – or nullified – fair and positive decisions of the Chief of the Defence Staff. I believe the system is flawed and unfair to our military members and we will be addressing this over the coming months.

Finally, we will be following up on problems that have been identified at certain Defence establishments – most notably CFB Petawawa – as a result of the Afghanistan mission and other significant demands and pressures currently facing the Canadian Forces.

Our office exists to help our men and women in uniform, our civilian employees and their families deal with problems and concerns when they have exhausted all other avenues and have nowhere else to turn. We take this responsibility very seriously. As an impartial and independent office, we are absolutely committed to ensuring openness, transparency and, above all, fairness for all members of Canada's Defence community.

Mary McFadyen
Interim Ombudsman

AN OFFICE THAT CAN HELP

The Office of the Ombudsman was created in 1998 to increase openness and transparency in the Canadian Forces and the Department of National Defence, as well as to ensure the fair treatment of concerns raised by Canadian Forces members, departmental employees, and their families.

The office acts as a direct source of information, referral and education. It helps members of the Defence community navigate a large and complex organization in order to access existing channels of assistance or redress when they have a complaint or concern.

The office is also responsible for reviewing and investigating concerns and complaints from current and former Canadian Forces members, departmental employees, military family members and other constituents who believe that they have been treated improperly or unfairly by the Department of National Defence or the Canadian Forces.

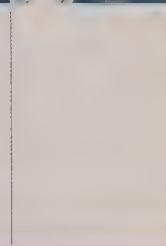
Ombudsman investigators always attempt to resolve complaints informally and at the lowest level possible. However, complaints can also be the subject of thorough investigations, leading to a formal report with findings and recommendations that are made public.

More broadly, the Ombudsman has a mandate to investigate and make recommendations to improve the overall well-being and quality of life of the members of the Defence community. Investigations from the office have produced substantial and long-lasting improvements in the Canadian Forces, including important changes in the areas of

post-traumatic stress disorder and operational stress injuries, and improvements in the treatment received by the families of military members who are killed in the course of their duties.



Our mission is
to bring positive
change to the Defence
community because
we care about the
people we serve.



The Ombudsman is completely independent of the military chain of command and senior civilian management, reporting directly to the Minister of National Defence. The Ombudsman is designated through a Governor-in-Council order, pursuant to section 5 of the *National Defence Act*. The office, itself, derives its authority from Ministerial Directives and their accompanying Defence Administrative Orders and Directives.

The Ombudsman is supported by an office of more than fifty public servants, including investigators and intake officers with a great deal of knowledge and expertise in military matters. Ombudsman investigators include former local and national police officers, former Canadian Forces members of all ranks and occupations, public servants from across the federal government and a former ombudsman from another jurisdiction.

The Ombudsman also receives advice and guidance on key issues from an advisory committee which is chaired by a retired Lieutenant-General and profits from a number of prominent members from the military community as well as a former Ontario Ombudsman.

The Office of the Ombudsman stands ready to help members of the Defence community, including:

- Current and former members of the Canadian Forces (Regular Force and Reservists);
- Individuals applying to become a member of the Canadian Forces;
- Current and former members of the Cadets;
- Current and former employees of the Department of National Defence;



Independent
and impartial, we are
dedicated to fairness
for all.

- Current and former Non-Public Fund employees;
- Immediate family members of any of the above-mentioned; and
- Individuals on exchange or secondment with the Canadian Forces.

Members of the Defence community who bring a concern or complaint to the Ombudsman's office can do so without fear of reprisal. In addition, all information obtained by the office during the handling of cases is treated as confidential. The office will not provide any information related to a case or investigation to anyone without written consent from the complainant.

How to Contact Us

Members of the Defence community can submit a complaint to us:

- Through our secure online complaint form located at: www.ombudsman.forces.gc.ca;
- By telephone at 1-888-828-3626;
- By fax at 1-877-471-4447; or
- By mail at:
Office of the Ombudsman
100 Metcalfe Street, 12th Floor
Ottawa, Ontario K1P 5M1

For additional information about the Office of the Ombudsman, please call our general inquiries number at 1-888-828-3626 or visit us online at www.ombudsman.forces.gc.ca.

A Hardship Prevented

A Regular Force member suffering from a serious medical condition, and in the care of a specialist, was informed that he was going to be posted to a new location in Canada. This posting would significantly delay an impending surgery and require the member to find a new specialist and begin treatment all over again. As the member was nearing the end of his military career, he was concerned that this posting would also prevent him from completing his treatment before having to retire.

The member's commanding officer sent a letter to the Director of Military Careers requesting a 'compassionate status' in order to cancel the member's posting and allow him to undergo surgery. Unfortunately, a decision was delayed as more documentation was required. At this point, the member came to the Ombudsman's office for advice and assistance.

An Ombudsman investigator recommended that the member proceed with a formal request for the 'compassionate status.' At the same time, the investigator immediately contacted staff at the Director of Military Careers group in order to prevent this significant hardship on the member. As a result of the investigator's intervention, the member's posting was cancelled and he was able to continue with his medical treatment.



THE YEAR IN REVIEW: 2007-2008

Over the past year, the Office of the Ombudsman achieved real and positive results for the members of Canada's Defence community.

Throughout 2007-2008, the office received 1,338 new cases and 172 requests for information from Canadian Forces members, civilian employees, military family members and other constituents. Ombudsman investigators and intake officers handled 1,671 cases, including eliminating a backlog of 333 cases that were left over from previous fiscal years. As in past years, the top five categories of complaints were related to benefits, releases from military service, medical care, recruiting, and harassment.

In addition to the individual cases that were handled by the Operations group, the office also finalized two systemic investigations and published two special reports last year. In April 2007, the Ombudsman released *A Sniper's Battle – A Father's Concern*, which examined the treatment received by Master Corporal Graham Ragsdale, who was a sniper with the Third Battalion, Princess Patricia's Canadian Light Infantry, deployed to Afghanistan between February and July 2002. Through this investigation, the Ombudsman found that Master Corporal Ragsdale and the other snipers were generally treated fairly by the Canadian Forces before, during and after their deployment to Afghanistan. However, he also found that the Department of National Defence and the Canadian Forces did not treat Master Corporal Ragsdale's father in an appropriate manner or in a way in which any other concerned family member of a soldier

injured in operations would legitimately expect to be treated.

In early 2008, the office also finalized its first systemic investigation and published a special report focused on Canada's Reserve Force. Entitled *Reserved Care: An Investigation into the Treatment of Injured Reservists*, the report made clear that Reservists from across the country who are injured in the course of their duties face a host of challenges in accessing timely, adequate and ongoing medical care that Regular Force members do not. The report provided 12 recommendations to the Minister of National Defence intended to ensure that all Reservists are treated fairly.

In 2007-2008, the office continued to work to resolve serious problems that Francophone students were experiencing in getting access to training and essential services in their first official language at CFB Borden. The Ombudsman first raised these issues with the Chief of the Defence Staff in January 2007 as a fundamental unfairness and was assured, later that year, that the problems were being addressed. Unfortunately, when Ombudsman investigators visited CFB Borden in June 2007, they found that no tangible action had, in fact, been taken to address the problems. They also found that the situation at the base was worse and more widespread than originally thought. In an attempt to end this unfairness, the Ombudsman met with the Minister of National Defence, published a series of letters to the Chief of the Defence Staff, and briefed the House of Commons Standing Committee on Official Languages. Investigators also

undertook examinations of CFB Gagetown and the St-Jean Garrison in order to determine if there is a systemic problem across Canadian Forces training establishments.

In a June 2007 letter, the Ombudsman called on the Minister of National Defence to implement the two outstanding recommendations made in the office's 2003 special report, entitled *Unfair Deductions From SISIP Payments to Former CF Members*. The Ombudsman reiterated his strong view that it was fundamentally unfair to deduct *Pension Act* disability payments from SISIP Long Term Disability benefits. The Ombudsman also urged the Minister to take steps to put an end to that deduction as soon as possible, and to provide retroactive compensation. Finally, he pointed out to the Minister that the pending lawsuit in this matter should not preclude the implementation of the two outstanding recommendations.

The office also launched a systemic investigation regarding the treatment received by approximately 20 Canadian Forces recruits (or former recruits) at the Canadian Forces Leadership and Recruit School in St-Jean, Quebec, who were released from the military as a result of an injury that they received during basic training. Specifically, Ombudsman investigators attempted to verify allegations that the injured recruits were being denied the same benefits and protections as other Canadian Forces members injured in training or during the course of their duties. It is expected that the investigation will be completed, and a special report published, before the end of summer 2008.



Over the past fiscal year, the office proceeded with follow-up reviews on two previous special reports: *When a Soldier Falls: Reviewing the Response to Master Corporal Rick Wheeler's Accidental Death* and *Heroism Exposed: An Investigation into the Treatment of 1 Combat Engineer Regiment Kuwait Veterans (1991)*. The purpose of these reviews is to determine the progress that has been made by the Department of National Defence and the Canadian Forces in implementing the 43 recommendations contained in the two special reports. It is expected that these reviews will be completed, and the findings published, before the end of 2008.

In 2007-2008, the office also worked to finalize its follow-up review regarding the issue of operational stress injuries. This review is focused on assessing the level of implementation of 31 recommendations made by the office in two previous special reports,

Systemic Treatment of Canadian Forces Members with Post-Traumatic Stress Disorder and Review of DND/CF Actions on Operational Stress Injuries. The review has also identified a number of emerging issues of concern that will be monitored and analyzed by Ombudsman investigators over the coming years. It is expected that an operational stress injuries update will be published by the end of September 2008.

With the goal of developing a deeper understanding of the Defence community and the important work that it does, and increasing awareness and understanding of the office's mandate, the Ombudsman, the Director General of Operations and Ombudsman investigators visited several military establishments and participated in a number of conferences, leadership courses and meetings with key stakeholders over the past year.

Most notably, in November 2007, the Ombudsman and Director General of Operations traveled to CFB Petawawa to better understand some of the issues and challenges facing the military base, particularly given its significant contribution to the mission in Afghanistan. The Ombudsman met with supervisors, staff and clients of the Military Family Resource Centre; large numbers of officers and non-commissioned members; and several doctors, social workers and padres. Prior to visiting the base, the Ombudsman also met with the Director of the Phoenix Centre, which is charged with providing mental health services to children in the region, including children of military families. As a result of these meetings, the Ombudsman and Director General of Operations were presented with a number of serious problems that have required further investigation by the office. This work should be published in the fall of 2008.

In addition to delivering on the office's mandate in 2007-2008, the Ombudsman also finalized a significant reorganization of the Operations group in order to allow the office to respond to complaints and/or requests for information in a more timely fashion. The new structure consists of three investigative teams, each of which is led by a director of investigations who is responsible for handling both individual and broader, systemic investigations. The intake section has also expanded to allow for more timely interventions and informal resolutions to complaints and concerns, and is now able to identify and resolve cases that were previously sent to investigations.

In January 2008, Mr. Yves Côté departed as the National Defence and Canadian Forces Ombudsman for a position as Associate Deputy Minister of the Department of Justice Canada. He was replaced by an Interim Ombudsman, Ms. Mary McFadyen. As General Counsel in the Ombudsman's office for more than five years, Ms. McFadyen had the opportunity to work very closely with the two previous Ombudsmen, and, in some fashion, on all of the major investigations and cases. She has also served, on several occasions and for extended periods, as the Director General of Operations responsible for all of the work of our investigators and intake officers. Prior to joining the Office of the Ombudsman, Ms. McFadyen was employed at the Department of Justice where she served as Counsel to the War Crimes Section. She later became Senior Counsel/Coordinator to the Criminal Conviction Review Group.



Fairness Served

The Office of the Ombudsman was contacted by two Canadian Forces members seeking assistance in obtaining a reimbursement for significant damage done to their personal vehicles by flying debris from a low flying military helicopter on a training exercise. This incident resulted in damage to the vehicles of more than 30 military members, leaving some to pay thousands of dollars in emergency repairs to make them roadworthy again.

Although the incident was immediately reported to authorities and the appropriate claims were made, the military members had been waiting for more than six months for compensation.

After receiving the first complaint, an Ombudsman investigator immediately spoke to a claims analyst at the regional office of the Assistant Judge Advocate General. The analyst was aware of the unfair and unreasonable delay but was unable to process any claims until the base

provided its final report on the incident, which the analyst had made numerous attempts to obtain.

Upon learning this, the investigator contacted the commander of the unit responsible for the report in order to explain his concerns and resolve the problem. Within a couple of weeks, the incident report was completed, sent to the claims analyst and the review of the claims was started.

In relatively short order, both Canadian Forces members received full compensation for their claims, ranging between \$1,800 and \$8,000. The Ombudsman investigator was also informed that all of the claims had been approved in the interim.





FOCUSED ON POSITIVE RESULTS

In addition to handling some 1,671 individual cases, and successfully closing 1,196 of them over the past year, the Office of the Ombudsman also made significant progress on a number of systemic investigations.

Highlights

A Sniper's Battle – A Father's Concern: An Investigation into the Treatment of a Canadian Forces Sniper Deployed to Afghanistan in 2002

In the spring of 2007, the Ombudsman released *A Sniper's Battle – A Father's Concern*, which examined the treatment received by Master Corporal Graham Ragsdale, who was a sniper with the Third Battalion, Princess Patricia's Canadian Light Infantry, deployed to Afghanistan between February and July 2002, on the first rotation of *Operation Apollo*.

The investigation followed a complaint by the father of Master Corporal Ragsdale alleging that his son, and the other snipers in his son's group, were ostracized by their unit and treated unfairly by their chain of command in a number of ways, including: being denied access to stress debriefings; being denied recognition by their chain of command; and being subjected to unfounded criminal and other investigations. He believed that this treatment led to the development of post-traumatic stress disorder in his son

and in other snipers in his son's group. Master Corporal Ragsdale's father also alleged that the Department and the Canadian Forces were not providing him with adequate and timely information in response to his inquiries. On September 20, 2004, the former Chief of the Defence Staff referred the complaint to the Office of the Ombudsman.

The subsequent investigation covered both aspects of Mr. Ragsdale's allegations: namely, how Master Corporal Ragsdale and the other snipers were treated before, during and after their deployment to Afghanistan; and how the Department and the Canadian Forces responded to Mr. Ragsdale's concerns.

As part of their investigation, Ombudsman investigators conducted a total of 147 interviews. They also reviewed all directives and publications relevant to the deployment of troops, obtained and examined the operational mission reports specifically related to the sniper missions, and analyzed correspondence and interactions that took place between Mr. Ragsdale and the Department and the Canadian Forces.

Through this investigation, the Ombudsman found that Master Corporal Ragsdale and the other snipers were generally treated fairly by the Canadian Forces before, during and after their deployment to Afghanistan.

However, the Ombudsman also found that the Department of National Defence and the Canadian Forces did not treat Master Corporal Ragsdale's father in an appropriate

manner or in a way in which any other concerned family member of a soldier injured in operations would legitimately expect to be treated. The Ombudsman made it clear that, from a human perspective, a close family member going through what Mr. Ragsdale was going through deserved to be treated in a much better way.

A Sniper's Battle – A Father's Concern contained seven recommendations aimed at:

- Ensuring family members of Canadian Forces personnel who are injured or killed in the course of their duties are treated with compassion and respect and in a timely manner;
- Preventing and addressing operational stress injuries;
- Improving the awards and honours policies and practices of the Department of National Defence and the Canadian Forces; and
- Training and educating Canadian Forces members regarding their rights and responsibilities in dealing with journalists.

During the course of their work, the investigative team faced considerable resistance in obtaining documents from the Department and the Canadian Forces in a timely manner – a problem the office had not encountered previously in an investigation. Although investigators were ultimately provided access to all relevant documentation, the ability of the office to treat this complaint in a timely manner was hindered.



In order to ensure that this type of situation does not happen again, the Ombudsman recommended that the office be provided with the same legislated investigative powers as other federally and provincially appointed Ombudsmen.

Fundamental Unfairness Related to Official Languages

In January 2007, the Ombudsman wrote to the Chief of the Defence Staff asking him to take immediate action to address serious problems that Francophone students were experiencing in getting access to training and essential services in their first official language at CFB Borden.

Following this, the office was informed, in April 2007, that these concerns had been addressed. However, when Ombudsman investigators returned to CFB Borden in June 2007, they found that no tangible action had, in fact, been taken to address the problems.

In July 2007, the former Minister of National Defence intervened at the request of the Ombudsman, directing that immediate action be taken by the Canadian Forces to ensure that the problems at CFB Borden were addressed on a priority basis. Specifically, he asked that:

- Senior leadership make a formal written commitment regarding short-term actions and initiatives to be undertaken at CFB Borden;
- A senior military leader travel to CFB Borden to communicate the official languages vision of the Canadian Forces, and provide clear direction to Base leadership and Francophone students;
- An effective assistance mechanism be established immediately to provide an avenue for students to get help in resolving linguistic problems; and
- The Canadian Forces provide a progress report to the Ombudsman by December 1, 2007.

In November 2007, the Ombudsman published the correspondence regarding the problems raised by Francophone students at CFB Borden and briefed the House of Commons Standing Committee on Official Languages.

Following this, Canadian Forces personnel at CFB Gagetown and St-Jean Garrison contacted the office with similar concerns about a lack of services in both official languages. Due to the seriousness of the

matters raised, Ombudsman investigators were dispatched to the two military bases on December 3-7, 2007, to conduct an assessment. In a letter dated January 30, 2008, the office communicated a number of concerns to the Chief of the Defence Staff.

In terms of the problems faced by Francophone students at CFB Borden, the Chief of Military Personnel advised the office on December 5, 2007, that steps had been taken and that immediate changes were underway to address the fundamental unfairness at that establishment.

In order to verify and measure the effectiveness of these changes, Ombudsman investigators visited the Canadian Defence Academy at CFB Kingston on January 25, 2008, to interview the Commander and various officials who are responsible for the Canadian Forces Support Training Group at CFB Borden. The office also sent investigators to CFB Borden from January 28 to February 1, 2008, where they met with approximately 200 students and numerous officials responsible for providing training and services to students. Investigators also collected information via confidential surveys and discussions in an open forum.

In general, Ombudsman investigators observed improvement in several areas at CFB Borden. However, the investigative team also found that many of the most serious concerns raised by the office over the past year had yet to be addressed.



Reserved Care: An Investigation into the Treatment of Injured Reservists

In the spring of 2008, the Ombudsman released a special report, entitled *Reserved Care: An Investigation into the Treatment of Injured Reservists*. The investigation marked the office's first systemic investigation involving Canada's Reserve Force.

The investigation was launched in 2006 following complaints from Canadian Forces Reserve members who indicated that different standards of health care were applied to those injured while serving Canada.

After receiving extensive input from almost 400 people (the majority of whom were Reservists) and examining hundreds of documents, Ombudsman investigators found that Reservists from across the country who are injured in the course of their duties face a host of challenges in accessing timely, adequate and ongoing medical care that Regular Force members do not.

"In return for their commitment to train and serve their country, military members rightfully expect to receive the best care possible when they are injured or become ill as a result of their service," said Mary McFadyen, Interim Ombudsman, in releasing her report. She added, "Double standards – one for the Regular Force and another for the Reserve Force – are not fair to anyone. In fact, I believe it constitutes a significant inequity in Canada's military."

The Interim Ombudsman noted that these problems have existed for decades, despite some attempts by the Canadian Forces to get control of the day-to-day issues plaguing Reservists and health care providers.

The investigation identified four major areas of concern, including significant inequities in the provision of health care to injured Reservists. Overall, the quality and quantity of medical care provided to Reservists was found to be largely unpredictable, with some Reservists receiving no medical care at all from the Canadian Forces.

Investigators uncovered various reasons for Reservists to be denied military care, including the fact that the injury is a result of events other than performance of duty, such as fitness training, and because wording in policies is confusing and inconsistently applied by medical authorities.

The office also identified significant inequities in the benefits provided to Reservists. For example, certain Reservists receive only 40 percent of the amount of accidental dismemberment benefits. Another matter of concern involves inconsistent standards in the areas of periodic health assessments, immunizations, the treatment of injuries resulting from fitness training, and the handling and storage of medical records.

Despite the fact that both Regular and Reserve Force members may be exposed to the same risks, a number of Reservists do not have current medicals on their file, nor do they receive periodic health assessments and routine immunizations from the Canadian Forces. This means that members could be sent on missions or training in Canada with inadequate screenings and protection, resulting in risks to their well-being and that of others.

Additionally, investigators found that Reserve units lack the resources and training to conduct the administration they are mandated to perform, resulting in inadequate support to injured Reservists and their families.

"It became obvious during the course of this investigation that the policies that dictate medical entitlements are obscure, complex and confusing," stated Ms. McFadyen. "The result is that the care being provided to Reservists by Canadian Forces health care providers varies – even for similar injuries – from full and continuing treatment to no treatment at all. This is unacceptable."

In releasing *Reserved Care*, the Interim Ombudsman made 12 recommendations to the Minister of National Defence intended to ensure that all members of Canada's Reserve Force are treated fairly.

Work in Progress

When a Soldier Falls: Reviewing the Response to Master Corporal Rick Wheeler's Accidental Death

Over the past year, the office proceeded with a follow-up review of its special report, *When a Soldier Falls: Reviewing the Response to Master Corporal Rick Wheeler's Accidental Death*. This 2005 special report responded to complaints from Mrs. Christina Wheeler and Lieutenant-Colonel (Retired) J.M. Lapeyre about the way in which they were treated by the Department of National Defence and the Canadian Forces after the death of Master Corporal Rick Wheeler during a training exercise in 1992. Mrs. Wheeler felt abandoned by the military and was frustrated by her inability to obtain information from the various investigations conducted into her husband's death. Lieutenant-Colonel Lapeyre, the Commanding Officer of Master Corporal Wheeler's unit at the time of the accident, complained about the lack of procedural fairness and subsequent findings of a military Board of Inquiry convened in 1996 to review the circumstances of Master Corporal Wheeler's death.

In 2007-2008, Ombudsman investigators reviewed a significant amount of documentation from the Department of National Defence and the Canadian Forces, and interviewed a number of families of deceased military members, military assisting officers, senior officials, and policy and program officers in order to determine the progress that

has been made in implementing the special report's 34 recommendations.

From this work, it is clear that a number of important changes have been made. At the same time, shortcomings have been identified by military families and their assisting officers. It is expected that this review will be completed, and the findings published, by the end of 2008.

Operational Stress Injuries – An Update

On February 5, 2002, the Ombudsman released a special report, entitled *Systemic Treatment of Canadian Forces Members with Post-Traumatic Stress Disorder*. The report focussed on the Canadian Forces' treatment of Corporal Christian McEachern, a soldier and former member of the Princess Patricia's Canadian Light Infantry who was diagnosed with post-traumatic stress disorder in the fall of 1997 and released from the military in July 2001. The initial report contained 31 recommendations designed to help the Canadian Forces improve the way in which it deals with stress-related injuries.

A follow-up report, *Review of DND/CF Actions on Operational Stress Injuries*, published nine months later, examined the military's progress in enhancing the welfare of its members suffering from post-traumatic stress disorder and other operational stress injuries.

Over the past fiscal year, the office worked to finalize a second follow-up investigation, originally launched in 2006, regarding the issue of operational stress injuries. This investigation is focussed on assessing the level of implementation of 31 recommendations made in two previous special reports. To date, the Ombudsman has identified a number of emerging issues and challenges related to operational stress injuries, including: a growing communications gap between the

military chain of command and caregivers; support for military families; and the coordination of activities related to operational stress injuries at the national level. It is expected that an operational stress injuries update will be published by the end of September 2008.

Release of Injured Recruits at St-Jean

In 2007-2008, the office addressed, as a systemic investigation, approximately 20 complaints from Canadian Forces recruits (or former recruits) at the Canadian Forces Leadership and Recruit School in St-Jean, Quebec, who were released from the military as a result of an injury that they received during basic training. Complainants specified that:

- Their release category was incorrect – given that they were unable to complete their training due to an injury, they believed that they should have been given a medical release rather than being released as “Not Advantageously Employable;”
- They were not given a fair amount of time to recuperate so that they could continue their basic training course;
- They were left without any medical benefits, with no assistance in transitioning to provincial medical care, and with no source of income as a result of not being released medically;
- There was a stigma attached to being released under the category of “Not Advantageously Employable;” and
- They would have difficulty re-enrolling in the Canadian Forces should their injury improve because they were being released under item 5(d).

Ombudsman investigators found that, in May 2007, the Commandant of the school directed that any recruit who was injured and could not participate in their basic training course for more than 30 cumulative days be released from the Canadian Forces. The Ombudsman considered this direction to be fundamentally unfair to a number of recruits who were not given enough time to recover from their injuries. The Ombudsman also believed that, as a result of this direction, injured recruits were being denied the same benefits and protections as other Canadian Forces members injured in training or during the course of their duties. Although the Commandant subsequently issued a verbal instruction cancelling, until further notice, this May 2007 direction, the Ombudsman remained concerned about all of the individual cases of unfairness resulting from the May 2007 release criteria. It is expected that this investigation will be completed, and the findings published, in the summer of 2008.

Insufficient Services and Support at CFB Petawawa

In November 2007, the Ombudsman traveled to CFB Petawawa to gain a better appreciation of some of the issues and challenges facing the military base, particularly given its significant contribution to the ongoing mission in Afghanistan. During this outreach visit, the Ombudsman met with supervisors, staff and clients of the Military Family Resource Centre; large numbers of officers and non-commissioned members; and several doctors, social workers and padres. Prior to visiting the base, the Ombudsman also met with the Director of the Phoenix Centre, which is charged with providing mental health services to children

in the region, including children of military families. As a result of these meetings, the Ombudsman was presented with a number of serious problems that have required further investigation by the office. This work should be published in the fall of 2008.

Unfairness in the Redress of Grievance Process

In recent years, the office has received a number of complaints concerning the Canadian Forces 'Redress of Grievance' process – a process designed to allow Canadian Forces members to informally and expeditiously seek resolution concerning a decision made against them. It is clear from these complaints that the system is not working as it was intended. Most notably, although the Chief of the Defence Staff is the final decision-maker in the process, he is unable to deal with all aspects of a grievance. Certain matters have to be sent to the National Defence and Canadian Forces Legal Advisor for review and a decision. The system seems flawed and unfair to our military members. The office will be addressing this problem in 2008-2009.

Heroism Exposed: An Investigation into the Treatment of 1 Combat Engineer Regiment Kuwait Veterans (1991)

On November 2, 2006, the Ombudsman released a special report, entitled *Heroism Exposed: An Investigation into the Treatment of 1 Combat Engineer Regiment Kuwait Veterans (1991)*, regarding the treatment received by Canadian Forces members exposed to toxic environmental substances more than a decade and a half ago.

The Ombudsman's report followed a comprehensive, three-year investigation into concerns raised by Major (Retired) Fred Kaustinen, former Deputy Commanding Officer of 1 Combat Engineer Regiment, that members of his Regiment were exposed to harmful substances throughout their deployment to Kuwait in 1991, and that their significant health concerns were systematically ignored during and after their service to Canada.

Through this investigation, the Ombudsman found that members of 1 Combat Engineer Regiment on deployment in Kuwait were exposed to toxic environmental materials of various kinds for which they were not adequately prepared and about which they were not adequately informed. Ombudsman investigators also found that the real and significant health concerns of 1 Combat Engineer veterans were not taken seriously when they returned to Canada from Kuwait.

In May 2007, Ombudsman investigators began the follow-up phase to this investigation, requesting an update from the Chief of Military Personnel for the Canadian Forces on the level of implementation of the nine recommendations in the special report. It is expected that this review will be completed, and the findings published, by the end of 2008.





ABOUT THE OFFICE

Office Structure

Since its creation in June of 1998, the Office of the Ombudsman has contributed to substantial and long-lasting positive change for the men and women of the Canadian Forces, employees of the Department of National Defence, and their families.

The office acts as a direct source of information, referral and education, helping members of the Defence community navigate a large and complex organization in order to access existing channels of assistance when they have a complaint or concern. The office is also responsible for reviewing and investigating complaints from Canadian Forces members, departmental employees, and their families who believe they have been treated improperly or unfairly by the Department or the Canadian Forces. More broadly, the office has a mandate

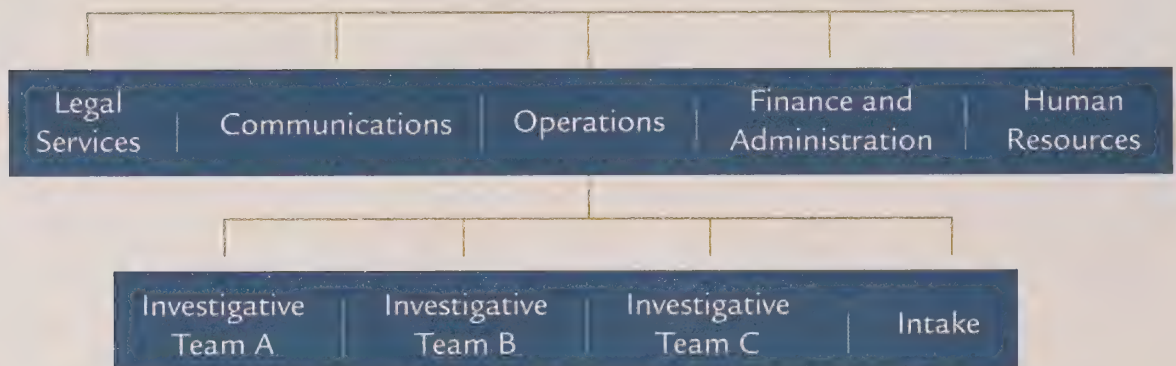
to investigate and make recommendations to improve the overall well-being and quality of life of the members of the Defence community.

In fulfilling this important mandate, the Ombudsman is completely independent of the military chain of command and senior civilian management, reporting directly to the Minister of National Defence. The Ombudsman is designated through a Governor-in-Council order, pursuant to section 5 of the *National Defence Act*.

The Ombudsman is supported by more than 50 public servants who are organized into these five sections: Legal Services, Communications, Operations, Finance and Administration, and Human Resources.

Some 30 intake officers and investigators perform the office's core function. Together, they have significant knowledge of, and

OMBUDSMAN



expertise in, military matters. Ombudsman investigators include former local and national police officers, former Canadian Forces members of all ranks and occupations, public servants from across the federal government and a former ombudsman from another jurisdiction.

A significant reorganization of the Operations group over the past two fiscal years has enabled the office to respond to complaints and/or requests for information in a more timely manner. The new structure consists of three investigative teams, each of which is led by a director of investigations who is responsible for handling both individual and broader, systemic investigations. The intake section has also expanded to allow for more timely interventions and informal resolutions to complaints and concerns, and is now able to identify and resolve cases that were previously sent to investigations.

In 2007-2008, the Operations group introduced new service standards in order to increase the quality, consistency and timeliness of the services provided by Ombudsman investigators and intake officers to members of Canada's Defence community.

Finally, over the past year, the Operations group began dividing case files into three categories: those that are resolved at intake; those that warrant an investigation but could be resolved informally; and complex cases that need extensive investigation and resources. As a result, the group is upgrading the case-tracking management system used to gather statistics in order to better support all three levels of intervention. The office has assigned a project manager to determine the group's requirements for customization and for migrating existing data.



Investigative Process

Individual Complaints

The Office of the Ombudsman serves as an office of last resort. Unless there are compelling circumstances associated with a complaint or concern, members of the Defence community coming to the office for assistance must exhaust all existing internal review mechanisms, including:

- The Canadian Forces grievance process;
- The Public Service grievance and complaints process; or
- The Military Police Complaints Commission.

When individual members of the Defence community approach the office for assistance or information, they are welcomed by an experienced intake officer who will:

- Review the complaint and provide needed information;
- Refer the individual to the appropriate resource or review mechanism;
- Forward the complaint to a complaint resolution officer who will attempt to resolve the issue informally at the lowest level possible; or
- Forward the complaint for assessment or investigation to an investigator.

Complaint resolution officers handle complaints or concerns from members of the Defence community. They verify facts and either attempt to resolve problems informally or forward them to investigators for a more

formal examination. Whenever possible, Ombudsman staff use alternate dispute resolution techniques to achieve positive results for all parties. In all cases, the actions of Ombudsman staff are based on the fundamental principles of impartiality and fairness.

When no resolution is found, the office can intervene in different ways, depending on the seriousness and urgency of any specific matter. These interventions can take the form of the Ombudsman engaging in discussions with, or sending letters to, the Minister of National Defence, the Chief of the Defence Staff or other senior Canadian Forces officers or officials of the Department. In significant cases, if an intervention is made by way of a letter, both the Ombudsman's letter and the reply he/she receives are generally made public on the office's website.

Systemic Investigations

Cases that demonstrate an emerging trend, or that may have potentially broad systemic implications for the Defence community or the institution, may be assigned to teams of Ombudsman investigators for in-depth examination. The results of these investigations, including recommendations for change, are made public.

The following is a brief description of the typical investigative process for a systemic investigation. In general, the process can be broken down into four 'blocks' involving investigative work, report preparation, follow up and file closure. Steps in this process, as well as the time associated with the steps, will differ slightly for each investigation.

It should be noted that, prior to launching a systemic investigation, investigators conduct an assessment of the issue of concern. This includes researching similar complaints, scoping out relevant areas of investigation and estimating resource requirements. Investigators also undertake investigative planning, including: establishing an investigative strategy, obtaining research on all

applicable rules, regulations and guidelines associated with the issue(s) being investigated, and establishing a list of witnesses to interview.

Once a systemic investigation is officially launched, the Office of the Ombudsman aims to make public its findings and recommendations within nine to twelve months.

An Injustice Avoided

A Canadian Forces member, who believed that he had joined the military for a five-year period, was advised that the contract he had signed was in error, and that he would have to remain in the Canadian Forces for a sixth year or pay back \$40,000 in obligatory service.

The complainant had already been through the military release process, returned his supplies, and had notified his landlord that he was leaving when he was advised of this problem. With a new job and new living arrangement in jeopardy – and facing a bill of \$40,000 from the Canadian Forces – the member contacted the office.

Documents provided to an Ombudsman investigator indicated that, when the complainant enrolled in the military, he was required to stay for 36 months. When the

investigator contacted the complainant's career manager to resolve the matter, he was advised that the complainant had only provided a few weeks of notice of his intention to leave the military. However, upon verification, the investigator was able to establish that the complainant had, in fact, provided his chain of command with the proper confirmation of his intention to request a release.

With this new information, the career manager briefed the Director of Military Careers who agreed to conduct an administrative review. After a brief deliberation, the complainant's release was approved.

BLOCK ONE – INVESTIGATIVE WORK (SIX MONTHS)

Step One – Evidence Gathering

During this step of the investigative process, a dedicated team of investigators conducts field visits and interviews with all identified stakeholders, in addition to collecting all relevant documentation.

Step Two – Review and Analysis of Evidence

This step of the process involves reviewing and analyzing all of the information that was gathered by investigators. Some of the activities undertaken in this step include:

- Identifying contentious issues and obtaining a legal interpretation of them;
- Verifying policy application standards with military staff at the appropriate headquarters level;
- Conducting comparative research;
- Researching precedence cases;
- Establishing a list of findings and recommendations;
- Consolidating supporting evidence and verifiable facts; and

- Deciding on the format of the final product (*i.e.*, letter or report).

Step Three – Drafting of Report or Letter

This step of the investigative process includes:

- Drafting a report or letter;
- Determining the requirement for external consultation;
- Identifying and consulting with stakeholders who need to review the final draft;
- Analyzing comments from stakeholders and making factual changes to the final draft, as appropriate; and
- Establishing a timeline for the implementation of the recommendations contained in the report or letter.

The Ombudsman and Director General of Operations are involved in the report or letter drafting process and, ultimately, approve the final product.

BLOCK TWO – REPORT PREPARATION AND SUBMISSION TO MINISTER (THREE MONTHS)

After the investigative work is completed, the report or letter is formatted, translated and printed. At this point, the Ombudsman also determines how the report or letter will be made public.

Once the report or letter is finalized and translated, a copy is provided to the Minister of National Defence. According to the office's mandate, the Minister has 28 calendar days

to review the report or letter before it can be made public.

After the Minister's review of the report or letter, it can be released publicly if it is deemed in the public interest to do so. Typically, the Ombudsman does this through a press conference and/or by posting the report or letter on the Ombudsman's website.

BLOCK THREE – FOLLOW-UP ACTION

The Operations group typically conducts a follow-up review to assess the status of implementation of the recommendations contained in a report or letter six to nine months after its public release. This follow-up review includes:

- Developing a matrix of recommendations, actions to be implemented and timelines for each recommendation;

- Obtaining and analyzing documentation and information from the Department of

National Defence and the Canadian Forces regarding the status of implementation of each recommendation;

- Conducting follow-up interviews and research, as required; and

- Making public any concerns, or potentially launching a new investigation, if not satisfied with the results of the follow-up review.

The timelines for the completion of this block will differ with each investigation.

BLOCK FOUR – FILE CLOSURE

Once the follow-up review is completed, the Operations group conducts a review of the file to gather 'lessons learned' prior to its closure.

Depending on the type of issue, the Operations group may continue to monitor the file over time.





OMBUDSMAN'S ADVISORY COMMITTEE

The Ombudsman's Advisory Committee consists of volunteers with specialized expertise in military matters and/or comprehensive knowledge of the ombudsman profession. The committee provides the Ombudsman with strategic advice and guidance related to the mandate, professional principles and structure of the office.

Over the past year, advisory committee members provided important input on some of the broader issues facing the Department of National Defence and the Canadian Forces, including: the impact of the Afghanistan mission on the Defence community; the current state of the military health care system; potential changes to the "universality of service" concept; the military's treatment of operational stress injuries and post-traumatic stress disorder; and the significant challenges facing military families.

In 2007-2008, the Ombudsman bid farewell to three long-standing advisory committee members: Major Eve Mallette, Chief Warrant Officer Mike Nassif and Sergeant (Retired) Tom Hoppe. Their contributions to the office and the broader Defence community were extraordinary and very much appreciated by the Ombudsman.

Over the past year, the Ombudsman also welcomed Lieutenant-Commander Brigitte Boutin, Ms. Brenda Ebear, Lieutenant-Colonel John Conrad and Chief Warrant Officer Jimmy Labrie to the committee. The current advisory committee membership is as follows:

- Lieutenant-Commander Brigitte Boutin is the Deputy Comptroller for the West Coast Navy;
- Lieutenant-General (Retired) Michael Caines is the Chair of the Ombudsman's Advisory Committee. He retired from the role of Assistant Deputy Minister (Human Resources-Military) in 2000 after 35 years of service;
- Ms. Colleen Calvert is the Executive Director of the Halifax and Region Military Family Resource Centre;
- Lieutenant-Colonel John Conrad is an instructor at Canadian Land Forces Command and Staff College. He has served as the Commanding Officer, National Support Element in Kandahar, Afghanistan;
- Ms. Brenda Ebear is the Greenhouse Supervisor and Roads and Grounds second-in-command at 4 Wing Cold Lake;
- Chief Warrant Officer Jimmy Labrie is the Command Chief Warrant Officer for the Chief Military Personnel;
- Mr. Clare Lewis, Q.C., is a former Ombudsman of Ontario;
- Lieutenant-Colonel the Reverend Canon Baxter Park is the Maritime Command Chaplain; and
- Mr. Bill Tanner is a Second World War Veteran and an honorary member of the committee.



A Just Conclusion

A Canadian Forces member with 35 years of military service came to the office for assistance after being informed that he was required to pay back approximately \$1,600 in relocation expenses.

The member had moved to another city after leaving the Canadian Forces, using a personal line of credit to secure a new home while awaiting the sale of his existing residence. Some of his relocation expenses were initially refunded but were later rescinded after a review of the Canadian Forces relocation policies in force at the time. When the member was requested to pay back the funds, he did so immediately; however, he also grieved the decision to the Directorate of Compensation Benefits Administration. His initial grievance was denied, as was a second appeal, on the grounds that the benefit he was seeking did not exist in the relocation policy.

After being contacted by the complainant, an Ombudsman investigator interviewed the realty consultant assigned to the Canadian Forces member during his relocation. As a result of this discussion, the investigator determined that the member had acted in good faith upon the advice provided by the consultant; unfortunately, the advice had been wrong.

Finding that the member was being unfairly penalized for following the advice of the consultant, the investigator contacted the Directorate of Compensation Benefits Administration in order to retrieve the money paid by the member. A few weeks later, the investigator was advised that his argument had been successful and that the member had been repaid the money.



OMBUDSMAN'S COMMENDATIONS

The Ombudsman's Commendations, awarded annually, recognize individuals and groups across the Defence community who have gone above and beyond the normal requirements of their job to help bring positive and lasting change to the Department of National Defence and the Canadian Forces. The awards also recognize those who demonstrate exceptional problem-solving and complaint resolution skills.

In the fall of 2006, the Ombudsman, in consultation with the Ombudsman's Advisory Committee, replaced the *Commendation for Ethics* with the *Ombudsman's Special Recognition Award*. The change was the result of a review of the office's awards and commendations regime, including: the overall vision for the awards; the selection criteria; the marketing program; and the overall commendation process. The new award better reflects and reinforces the ultimate mission of the

Ombudsman's office: contributing to substantial and long-lasting improvements in the Defence community.

At a special ceremony held in Ottawa on Parliament Hill on May 30, 2007, the Ombudsman honoured four members of the Defence community with commendations. Parliamentarians, including Mr. Rick Casson, Member of Parliament for Lethbridge and Chair of the House of Commons Standing Committee on National Defence, attended the event. Major-General Daniel Benjamin, Commander, Canadian Operational Support Command, and senior staff from the Department of National Defence and the Canadian Forces were also present to recognize these outstanding members of the Defence community.

Information on the commendations can be found on the office's website at: www.ombudsman.forces.gc.ca.



(L-R): Major-General Daniel Benjamin, Colonel Claude Wauthier, Mr. Yves Côté, Ms. Brenda Ebear, Captain Jean-François Tchernoff, and Mr. Rick Casson. Not pictured: Mr. Shawn Hearn.

*Recipients of the Ombudsman's Special
Recognition Award*

Ms. Brenda Ebear

Ms. Ebear consistently goes above and beyond her duties as Greenhouse Supervisor and Roads and Grounds second-in-command at 4 Wing in Cold Lake by volunteering her time to help others. As Workplace Relations Advisor, Ms. Ebear often assists in the resolution of potential workplace conflicts. She also regularly organizes unit and wing-wide events that promote pride in the workplace, teambuilding and camaraderie, and she helps to keep the unit running effectively through proactive and innovative solutions. Ms. Ebear's initiative and profound interest in the quality of life of 4 Wing personnel has earned her the deep respect of her peers and her supervisors.

Captain Jean-François Tchernoff

In his G1 Services duties at 35 Canadian Brigade (CBG) Headquarters in Quebec City, Captain Tchernoff has always sought to improve the institution while never losing sight of the rights of the members who comprise it. He does this by striving to solve personnel-related problems with sensitivity, respect, fairness and the utmost professionalism. The courage that he has shown in addressing problems and in finding fair solutions has helped the Canadian Forces prevent a large number of grievances. Through his remarkable loyalty to the values of integrity, dedication and sacrifice, Captain Tchernoff is a proud and worthy ambassador of 35 CBG and its "Honour and Courage" motto.

*Recipients of the Liz Hoffman Memorial
Commendation for Complaint Resolution*

Mr. Shawn Hearn

As Peer Support Coordinator for the Operational Stress Injury Social Support (OSISS) program in Newfoundland, Mr. Shawn Hearn has participated in a number of initiatives aimed at implementing new ways for members in remote areas to access medical treatment. Mr. Hearn has saved many lives by being aware, caring and present. Whenever called upon by the Office of the Ombudsman to obtain information, advice or guidance, Mr. Hearn has always been very prompt and thorough in responding. He has offered his insight into important systemic investigations and has shown great interest in the issues with which the office deals.

Colonel Claude Wauthier

In his duties as Director General Canadian Forces Grievance Authority, Colonel Claude Wauthier has proven to be an important ally of the office. Using a global approach and his systemic understanding of conflict resolution, Colonel Wauthier has provided unconditional support to Ombudsman investigators. Additionally, in collaboration with other organizations responsible for conflict resolution in the Canadian Forces, Colonel Wauthier has developed feedback mechanisms and processes aimed at improving and expediting conflict prevention and decision-making in grievance cases. "Early, local and informal" is at the heart of Colonel Wauthier's vocabulary and his day-to-day work.



APPENDIX I – COMPLAINTS

**Table 1: Disposition of Cases
(2007-2008)**



* This does not include cases re-opened in 2007-2008 or cases carried over from previous fiscal years.

** This includes cases that were carried over from previous fiscal years.

Table 2: Top Five Complaints (2007-2008)

The most common types of complaints received by the office in 2007-2008 are as follows:

1. **Benefits:** including complaints concerning the unfair denial of benefits and the forced repayment of monies by members due to an administrative error.
2. **Release:** including complaints by members who feel they are being unjustly released; where their voluntary release requests are delayed; and/or where members are contesting the assessment of their medical condition.
3. **Medical:** including complaints related to the treatment of people who believe they have been exposed to hazardous substances in the workplace or on deployment; complaints related to inadequate medical treatment and/or follow-up care; and complaints related to operational stress injuries.
4. **Recruiting:** including complaints related to the unfair rejection of applications; the rigid application of the medical conditions for enrolment; and delays with the recruiting process.
5. **Harassment:** including complaints involving the abuse of power; improper procedures; and delays with the complaint process.

The office also assists people with complaints regarding postings, promotions, leave, access to information and privacy, training and more.

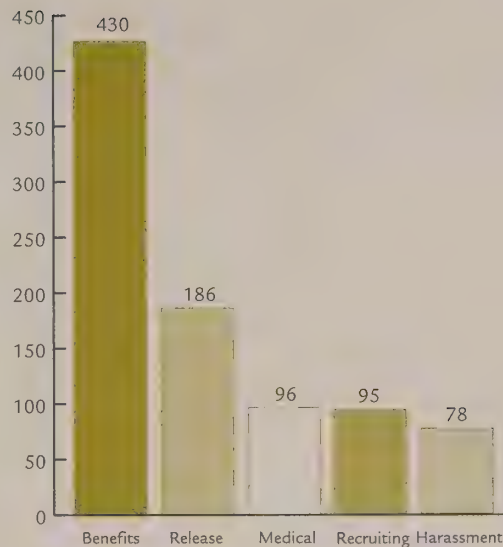


Table 3: Cases by Category (2007-2008)

New Complaints By Category (2007-2008)

Regular Force	559
Reserve Force	181
Former Military	322
Family Member	92
Regular Force Applicant	35
Civilian Employee	42
Reserve Force Applicant	12
Former Civilian Employee	12
Cadet Instructor Cadre	0
Anonymous	10
Cadet	7
Non-Public Fund Employee	1
Other	65
Total	1,338



APPENDIX II – FINANCIAL REPORT

Summary of Expenditures

During the past fiscal year, the Office of the Ombudsman was able to deliver its services under its allotted budget.

In 2007-2008, the Minister of National Defence approved a budget of \$6.04 million for the office; actual expenditures totalled \$4.19 million, of which \$3.47 million was related to salaries.

Miscellaneous	\$1,000
Mail & courier services	\$6,000
Supplies	\$2,000
Training & professional dues	\$29,000
Acquisition/rental of IT & office equipment	\$87,000
Telecommunications & IT connections	\$106,000
Travel & transportation	\$105,000
Communications & public outreach	\$69,000
Professional & special services	\$313,000
Salaries	\$3,471,000
Total	\$4,189,000







ANNEXE II – RAPPORT FINANCIER

Sommaire des dépenses

Au cours de la dernière année financière, le Bureau de l'Ombudsman a été en mesure de fournir ses services en respectant le budget qui lui a été attribué.

En 2007-2008, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget à hauteur de 6,04 millions de dollars au Bureau. Ses dépenses réelles se sont chiffrées à 4,19 millions de dollars, dont 3,47 millions ont été versés en salaires.

Divers	1 000 \$
Courrier et messagerie	6 000 \$
Matériel et fournitures	2 000 \$
Formation et honoraires professionnels	29 000 \$
Achat et location de matériel de la TI et de bureau	87 000 \$
Télécommunications et connexion au réseau	106 000 \$
Voyages et transport	105 000 \$
Communications et information du public	69 000 \$
Services professionnels et spéciaux	313 000 \$
Salaires	3 471 000 \$
Total	4 189 000 \$



Tableau 2 : Les cinq principales catégories de plaintes (2007-2008)

Les plaintes reçues par le Bureau en 2007-2008 ont été classées en cinq catégories principales.

1. Avantages sociaux : notamment les plaintes liées à un déni injuste des avantages sociaux et à l'obligation pour les militaires de rembourser une somme d'argent en raison d'une erreur administrative.

2. Libérations : notamment les militaires qui croient être libérés de façon injuste, ceux qui signalent des retards dans l'administration de leur demande de libération volontaire et (ou) ceux qui contestent l'évaluation de leur condition médicale.

3. Soins médicaux : notamment les plaintes liées au traitement des personnes qui croient avoir été exposées à des substances dangereuses en milieu de travail ou lors d'un déploiement, les plaintes relatives à un traitement médical et (ou) à des soins de suivi inadéquats ainsi que celles ayant trait aux traumatismes liés au stress opérationnel.

4. Recrutement : notamment les plaintes relatives au rejet injuste des candidats, à l'application trop stricte des exigences médicales à l'envolvement et aux retards dans le processus de recrutement.

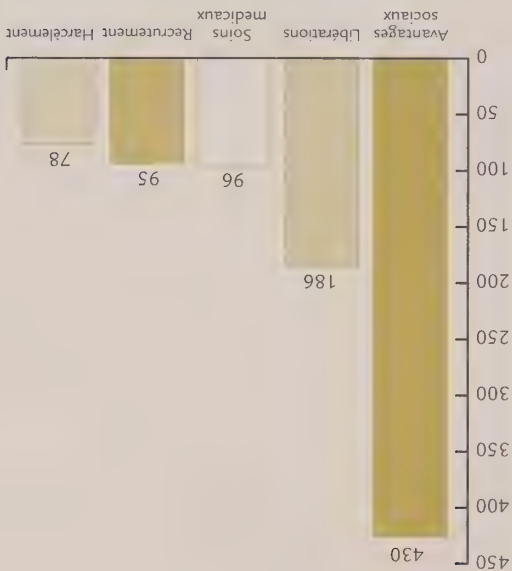
5. Harcèlement : notamment les plaintes concernant l'abus de pouvoir, le recours à des procédures irrégulières et les retards dans le processus de traitement des plaintes.

Le Bureau aide également les personnes qui déposent des plaintes concernant les affectations, les promotions, les congés, l'accès à l'information et protection des renseignements personnels, l'instruction et autres.

Tableau 3 : Dossiers par catégorie (2007-2008)

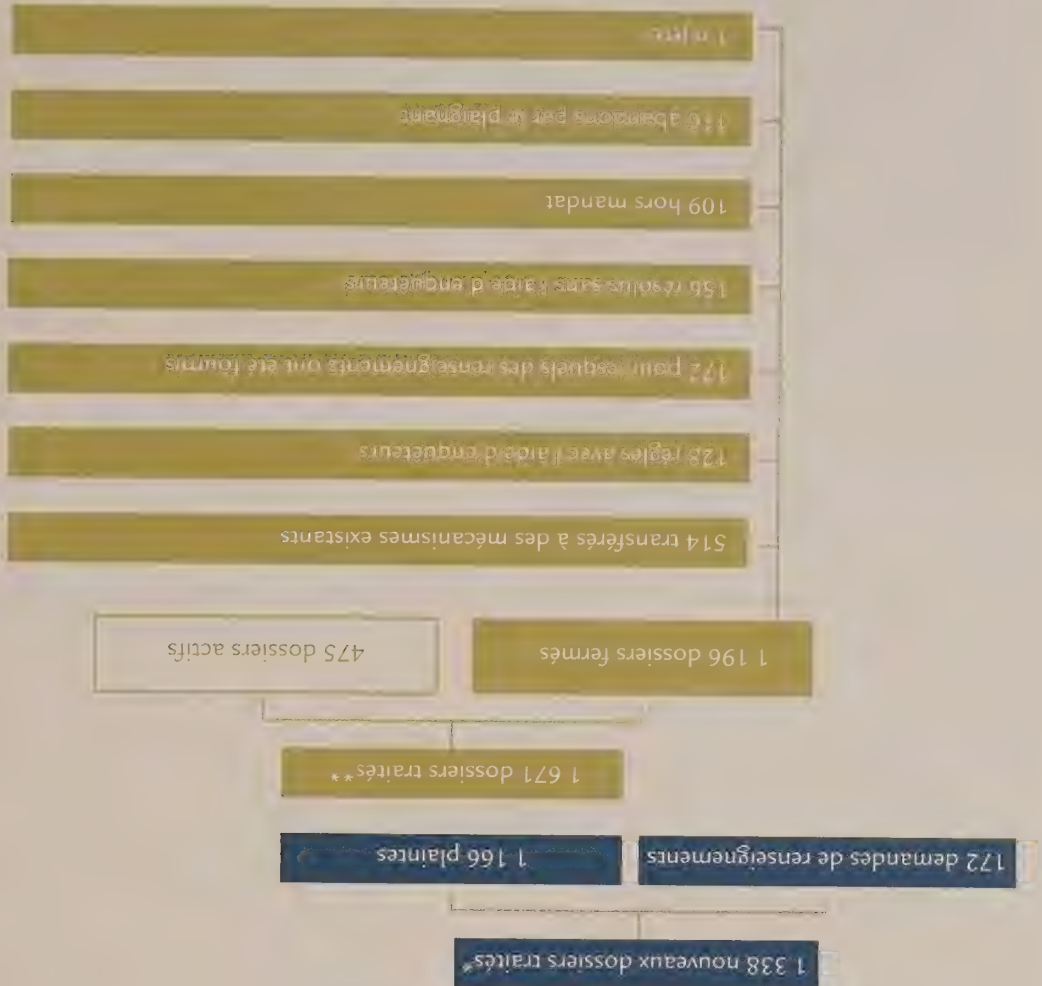
Nouvelles plaintes par catégorie (2007-2008)

Force régulière	559
Force de réserve	181
Ex-militaires	322
Membres des familles	92
Candidats de la Force régulière	35
Employés civils	42
Candidat de la Force de réserve	12
Ex-employés civils	12
Cadre des instructeurs des cadets	0
Anonymes	10
Cadets	7
Employés des fonds non-publics	1
Autres	65
Total	1 338



ANNEXE I – PLAINTES

Tableau 1 : Répartition des dossiers
(2007-2008)



* Ces données ne comprennent pas les dossiers ouverts en 2007-2008 ni ceux qui ont été reportés des années précédentes.
 ** Ces données comprennent les dossiers reportés des exercices précédents.

à merveille la devise de l'unité : « Honneur et Courage ».

Récipiendaires de la Mention d'honneur

Liz Hoffman pour la résolution de plaintes

M. Shawn Hearn

À titre de coordonnateur du Soutien social aux victimes de stress opérationnel (SSVSO) de Terre-Neuve, M. Hearn a pris part à de nombreuses initiatives visant à mettre en œuvre de nouveaux moyens pour que les personnes des régions éloignées aient accès à des soins médicaux. Grâce à sa compassion, à sa vigilance et à sa présence, M. Hearn a sauvé de nombreuses vies. Il a toujours répondu très rapidement et de façon détaillée aux demandes du Bureau de l'Ombudsman pour obtenir des renseignements, des avis ou des conseils. M. Hearn a formulé des commentaires dans le cadre d'enquêtes systématiques importantes et a toujours montré un vif intérêt à l'égard des dossiers traités par le Bureau.

Colonel Claude Wauthier

À titre de Directeur général – Autorité des griefs des Forces canadiennes, le Colonel Wauthier s'est avéré un allié important pour le Bureau de l'Ombudsman. Il a mis à profit son approche globale et sa compréhension systématique de la résolution de conflits pour fournir un soutien inconditionnel aux enquêteurs du Bureau. De plus, il a collaboré avec d'autres organisations responsables de la résolution de conflits à l'élaboration de mécanismes de rétroaction ainsi que de processus visant à améliorer la prise de décision de conflits et à accélérer la prise de décision à l'égard des dossiers de griefs. « Rapide, local et informel » sont des mots bien ancrés dans le vocabulaire du Colonel Wauthier et qui s'appliquent parfaitement à sa façon d'accomplir son travail quotidien.

Pour obtenir des renseignements sur les Mentions d'honneur, veuillez consulter le site Web du Bureau à : www.ombudsman.forces.gc.ca.

Récipiendaires de la Mention d'honneur spéciale de l'Ombudsman

M^{me} Brenda Ebear

M^{me} Ebear est toujours prête à aller au-delà de ses fonctions de superviseuse du Greenhouse et de commandant adjoint du Roads and Grounds de la 4^e Escadre Cold Lake pour aider les autres. À titre de conseillère en relations en milieu de travail, M^{me} Ebear est souvent appelée à intervenir dans des situations de conflits potentiels. De plus, elle organise régulièrement des activités qui ont pour but de promouvoir la fierté en milieu de travail, le travail d'équipe et la camaraderie, tant au sein de l'unité qu'à l'échelle de l'Escadre. Elle contribue au fonctionnement efficace de l'unité en agissant de façon proactive et en proposant des solutions innovatrices. Grâce à son esprit d'initiative et à son grand intérêt pour la qualité de vie du personnel de la 4^e Escadre, M^{me} Ebear est très respectée par ses collègues et ses superviseurs.

Capitaine Jean-François Tchernoff

Le Capitaine Tchernoff occupe le poste de G1 Services au Quartier général du 35^e Groupe-brigade du Canada. Il a toujours cherché à améliorer l'organisation sans jamais perdre de vue les droits du personnel qui y travaille. Faisant preuve d'un professionnalisme sans faille, il s'efforce toujours de régler les problèmes de nature personnelle avec compassion, respect et impartialité. Grâce à sa détermination à traiter les problèmes et à trouver des solutions équitables, les Forces canadiennes ont pu éviter le dépôt de nombreux griefs. Ses valeurs d'intégrité, de dévouement et de sacrifice sont remarquables. Fier représentant du 35 GBC, le Capitaine Tchernoff incarne

MENTIONS D'HONNEUR DE L'OMBUDSMAN



Mentions d'honneur. La nouvelle Mention d'honneur est plus représentative de la mission principale du Bureau de l'Ombudsman qui est d'aider à apporter des améliorations substantielles et durables au sein de la communauté de la Défense.

Lors d'une cérémonie spéciale, tenue à Ottawa sur la Colline du Parlement, le 30 mai 2007, l'Ombudsman a remis des Mentions d'honneur à quatre membres de la communauté de la Défense. Des parlementaires, notamment M. Rick Casson, député de Lethbridge et président du Comité permanent de la Chambre des communes sur la défense nationale, ont assisté à la cérémonie. Le Major-général Daniel Benjamin, commandant du Commandement du soutien opérationnel du Canada ainsi que des hauts dirigeants du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes ont également assisté à la cérémonie, tenue pour reconnaître la contribution de ces membres exceptionnels de la communauté de la Défense.

Les Mentions d'honneur de l'Ombudsman sont remises annuellement afin de reconnaître les réalisations des personnes et des groupes de la communauté de la Défense qui sont allés au-delà des exigences normales de leur travail afin d'aider à instaurer des changements favorables et durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Les Mentions d'honneur visent également à reconnaître la contribution de ceux qui ont fait montre de qualités exceptionnelles dans le domaine de la résolution de problèmes et de plaintes.

À l'automne 2006, après avoir consulté son Comité consultatif, l'Ombudsman a remplacé la *Mention d'honneur pour l'éthique par la Mention d'honneur spéciale de l'Ombudsman*. Ce changement fait suite à un examen du système de remise de prix et de mentions d'honneur du Bureau, notamment la vision générale rattachée aux Mentions d'honneur, les critères de sélection, le programme de promotion et l'ensemble du processus de remise des



De gauche à droite : le Major-général Daniel Benjamin, le Colonel Claude Wauthier, M. Yves Côté, M^{me} Brenda Ebear, le Capitaine Jean-François Tchernoff et M. Rick Casson. M. Shawn Hearn est absent de la photo.

Une conclusion équilibrée



Un militaire comptant 35 années de service dans les Forces canadiennes s'est adressé au Bureau pour obtenir de l'aide après avoir été informé qu'il devait rembourser environ 1 600 \$ en frais de réinstallation.

Le militaire a déménagé dans une autre ville après avoir pris sa retraite des Forces canadiennes; il s'est servi de sa ligne de crédit personnelle pour donner un acompte sur une nouvelle maison en attendant de vendre celle qu'il possédait déjà. On lui a tout d'abord payé certains de ses frais de réinstallation, mais on lui a demandé plus tard de les rembourser à la suite d'un examen des politiques sur les réinstallations des Forces canadiennes qui étaient alors en vigueur. Le militaire a immédiatement remboursé les frais lorsqu'on lui a demandé de le faire; il a toutefois déposé un grief auprès du groupe du Directeur - Rémunération et avantages sociaux (Administration) afin de recouvrer la somme payée par le militaire. Quelques semaines plus tard, on informait l'enquêteur que son argument avait porté ses fruits et que l'on avait remboursé la totalité des 1 600 \$ déboursés par le plaignant.

Après avoir constaté que le militaire avait été injustement pénalisé, même s'il avait suivi les conseils du consultant, l'enquêteur a communiqué avec le groupe du Directeur - Rémunération et avantages sociaux (Administration) afin de recouvrer la somme payée par le militaire. Quelques semaines plus tard, on informait l'enquêteur que son argument avait porté ses fruits et que l'on avait remboursé la totalité des 1 600 \$ déboursés par le plaignant.

Après s'être entretenu avec le plaignant, un enquêteur de l'Ombudsman a interrogé le consultant immobilier chargé du dossier du militaire dans le cadre de sa démarche de réinstallation. À la suite de cette entrevue, l'enquêteur a déterminé que le militaire avait agi de bonne foi en suivant les conseils du consultant, qui l'avait malheureusement induit en erreur.



(Administration). Son grief initial et son Directeur - Rémunération et avantages sociaux ont été rejetés; la décision était fondée sur le fait que l'indemnité réclamée n'existait pas dans la politique de réinstallation.

COMITÉ CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN



Le Comité consultatif de l'Ombudsman est composé de bénévoles possédant des compétences spécialisées sur les questions du domaine militaire et (ou) des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman. Le Comité fournit à l'Ombudsman des conseils stratégiques et de l'aide sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure de l'organisation.

Au cours de la dernière année, les membres du Comité consultatif ont également fourni des avis importants sur certains enjeux plus vastes traités par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, notamment l'impact de la mission en Afghanistan sur la communauté de la Défense, l'état actuel du système de soins de santé militaire, les changements probables au concept de l'« universalité du service », le traitement fourni par les militaires relativement aux traumatismes liés au stress opérationnel et au syndrome de stress post-traumatique ainsi que les enjeux importants auxquels font face les familles des militaires.

En 2007-2008, l'Ombudsman a dit au revoir à trois membres de longue date du Comité consultatif, soit le Major Evelyne Mallette, l'Adjudant-chef Mike Nassif et le Sergeant (retraité) Tom Hoppe. Leur contribution envers le Bureau et toute la communauté de la Défense a été extraordinaire, et l'Ombudsman l'a grandement appréciée.

Au cours de la dernière année, l'Ombudsman a accueilli le Capitaine de corvette Brigitte Boutin, Mme Brenda Ebear, le Lieutenant-colonel John Conrad et l'Adjudant-chef Jimmy Labrie

- au sein du Comité. Les membres actuels du Comité consultatif sont :
- Capitaine de corvette Brigitte Boutin, contrôleur adjoint pour la Marine sur la côte Ouest;
 - Lieutenant-général (retraité) Michael Caines, président du Comité consultatif de l'Ombudsman. Il a pris sa retraite des FC en 2000, après 35 années de service, alors qu'il était sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires);
 - Mme Colleen Calvert, directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) d'Halifax et de la région;
 - Lieutenant-colonel John Conrad, instructeur au Collège de commandement et d'état-major de la Force terrestre canadienne. Il a servi à titre de commandant de l'élément de soutien national à Kandahar en Afghanistan;
 - Mme Brenda Ebear, superviseuse du Greenhouse et commandant adjoint du Roads and Grounds à la 4^e Escadre Cold Lake;
 - Adjudant-chef Jimmy Labrie, Adjudant-chef du commandement du Chef du personnel militaire;
 - M. Clare Lewis, c.r., ancien Ombudsman de l'Ontario;
 - Lieutenant-colonel, révérend Baxter Park, aumônier du Commandement maritime;
 - M. Bill Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale et membre honoraire du Comité.

VOLET 3 – MESURES DE SUIVI

Le groupe des Opérations effectue habituellement un examen de suivi afin d'évaluer l'avancement de la mise en œuvre des recommandations du rapport ou de la lettre, de six à neuf mois après la diffusion publique. L'examen de suivi comprend :

- l'élaboration d'une matrice des recommandations à mettre en œuvre et des calendriers d'exécution de chacune d'elles;
- l'obtention auprès du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes de la documentation et de l'information concernant l'avancement de la mise

en œuvre de chacune des recommandations ainsi que l'analyse de cette documentation et de cette information;

la conduite des entrevues de suivi et l'exécution de recherche, au besoin;

la diffusion publique de toute préoccupation, ou peut-être le lancement d'une nouvelle enquête, si les résultats de l'examen de suivi ne sont pas satisfaisants.

Le calendrier d'exécution de ce volet varie selon l'enquête.

VOLET 4 – CLÔTURE DU DOSSIER

Une fois l'examen de suivi terminé, le groupe des Opérations effectue un examen du dossier, avant sa clôture, afin de relever les « leçons apprises. Selon le type de problème, le groupe des Enquêtes peut continuer de suivre le dossier au fil du temps.



VOLET 1 – TÂCHES RELATIVES À L'ENQUÊTE (SIX MOIS)

Phase 1 – Rassemblement des preuves

Durant cette phase du processus d'enquête, l'équipe chargée du dossier effectue des visites sur place et interroge tous les intervenants recensés, en plus de recueillir toute la documentation pertinente.

Phase 2 – Examen et analyse des preuves

Cette phase comprend l'examen et l'analyse de tous les renseignements recueillis par les enquêteurs. Parmi les activités entreprises durant cette étape, on compte :

- l'identification des questions litigieuses et l'obtention d'une interprétation juridique;
- la vérification des normes d'application des politiques auprès de l'état-major militaire du niveau approprié du quartier général;
- l'exécution d'une recherche comparative;
- la recherche de précédents;
- l'établissement d'une liste de conclusions et de recommandations;
- la compilation des preuves à l'appui et des faits pertinents;

- la prise d'une décision sur la présentation matérielle du produit final (c'est-à-dire lettre ou rapport).

Phase 3 – Rédaction du rapport ou de la lettre

Cette phase du processus d'enquête comprend :

- l'ébauche d'un rapport ou d'une lettre;
- la détermination du besoin de consultation

- l'identification et la consultation des intervenants qui doivent examiner la version définitive;
- l'analyse des commentaires des intervenants et les modifications factuelles à la version définitive, le cas échéant;
- l'établissement d'un calendrier de mise en œuvre des recommandations figurant au rapport ou à la lettre.

L'Ombudsman et la directrice générale des Opérations participent à la démarche de rédaction du rapport ou de la lettre et, en fin de compte, approuvent le produit final.

VOLET 2 – RÉDACTION DU RAPPORT ET PRÉSENTATION AU MINISTRE (TROIS MOIS)

Après avoir effectué les tâches relatives à l'enquête, le rapport ou la lettre est mis en forme, traduit et imprimé. À ce moment, l'Ombudsman détermine également la méthode par laquelle le rapport ou la lettre sera rendu public.

Une fois le rapport ou la lettre finalisé et traduit, un exemplaire en est fourni au ministre de la Défense nationale. Selon le mandat du Bureau,

le Ministre a 28 jours civils pour étudier le rapport ou la lettre avant sa publication. Une fois que le Ministre a étudié la lettre ou le rapport, on peut procéder à sa diffusion s'il en va de l'intérêt du public de le faire. L'Ombudsman procède habituellement à la diffusion publique au moyen d'une conférence de presse et (ou) en affichant le rapport ou la lettre sur son site Web.

les règles, règlements et directives applicables associés aux questions faisant l'objet de l'enquête et l'établissement d'une liste des témoins à interroger.

À la suite du lancement officiel d'une enquête, le Bureau de l'Ombudsman se donne de neuf mois à un an pour rendre ses constatations et recommandations publiques.

Il faut noter qu'avant le lancement d'une enquête systémique, les enquêteurs procèdent à une évaluation du problème en cause. Cette tâche comprend la recherche de plaintes de même nature, l'établissement des domaines d'enquête pertinents et l'estimation des besoins en ressources. De plus, le groupe des Enquêtes élabore un plan d'enquête, lequel inclut l'établissement d'une stratégie d'enquête, l'obtention des résultats de la recherche sur

Une injustice évitée

Un militaire qui croyait s'être enrôlé pour cinq ans a été informé qu'il y avait eu une erreur dans le contrat qu'il avait signé et qu'en fait, il devait rester dans les Forces canadiennes pour une période de six ans ou rembourser 40 000 \$ pour service obligatoire. Lorsqu'il a été avisé du problème, le plaignant avait déjà terminé le processus de libération, retourné ses effets personnels et avisé son propriétaire de son départ. Devant la menace de perdre son nouvel emploi, d'avoir à compromettre ses plans personnels et de recevoir une facture de 40 000 \$ des Forces canadiennes, le plaignant s'est adressé au Bureau.

Selon les documents obtenus par un enquêteur de l'Ombudsman, le plaignant devait rester dans les Forces canadiennes pour une

période de 36 mois. Lorsque l'enquêteur a communiqué avec le gestionnaire des carrières pour résoudre le problème, celui-ci lui a dit que le plaignant n'avait fait part de son intention de demander sa libération qu'à quelques semaines d'avis. Toutefois, après vérification, l'enquêteur a été en mesure d'établir que le plaignant avait informé adéquatement sa chaîne de commandement de son intention de demander sa libération.

À la lumière de ces nouveaux renseignements, le gestionnaire des carrières a rendu compte de la situation au Directeur - Carrières militaires, qui a accepté d'effectuer un examen administratif. Au terme de l'examen, le plaignant a été libéré. La libération du plaignant a été approuvée.

Processus des enquêtes

Plaintes individuelles

Le Bureau de l'Ombudsman constitue un dernier recours. À moins que les circonstances entourant la plainte ou le problème n'exigent une intervention immédiate, les membres de la communauté de la Défense qui viennent y chercher de l'aide doivent avoir épuisé tous les mécanismes existants d'examen interne, y compris :

- la procédure de redressement de griefs des Forces canadiennes;
- la procédure de règlement des griefs et de traitement des plaintes de la fonction publique;
- la Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire.

Lorsqu'un membre de la communauté de la Défense communique avec le Bureau pour obtenir de l'aide ou des renseignements, il est pris en charge par un préposé à l'accueil d'expérience qui :

- examine la plainte et fournit les renseignements requis;
- dirige la personne vers la ressource ou le mécanisme d'examen approprié;
- fait suivre la plainte à un agent de résolution de plaintes, qui tentera de la résoudre de façon non officielle, au plus bas niveau possible;
- transfère la plainte à un enquêteur pour évaluation ou enquête.

Les agents de résolution de plaintes s'occupent des plaintes déposées ou des préoccupations soulevées par les membres de la communauté de la Défense. Ils vérifient les faits et tentent de résoudre la plainte de façon non officielle ou transfèrent le dossier aux enquêteurs pour un

examen plus poussé du dossier. Dans la mesure du possible, le personnel de l'Ombudsman recourt à des méthodes alternatives de règlement des conflits pour obtenir des résultats positifs pour toutes les parties. Dans tous les cas, les mesures prises par les enquêteurs du Bureau reposent sur les principes fondamentaux d'impartialité et d'équité.

Si l'on n'arrive à aucune solution, le Bureau peut intervenir de plusieurs façons, selon la gravité et l'urgence de toute question en particulier. L'Ombudsman peut intervenir auprès du ministre de la Défense nationale, du Chef d'état-major de la Défense, des autres hauts grades des Forces canadiennes ou des autres hauts fonctionnaires du Ministère, en entamant des discussions ou en leur faisant parvenir une lettre. Lorsque le dossier revêt une certaine importance, si l'Ombudsman décide d'envoyer une lettre, celle-ci est habituellement rendue publique, avec la réponse reçue, sur le site Web du Bureau.

Enquêtes systémiques

Les dossiers dans lesquels on relève une nouvelle tendance susceptible d'avoir des répercussions vastes et systémiques sur la communauté de la Défense ou sur l'institution peuvent être confiés à des équipes d'enquêteurs de l'Ombudsman en vue d'un examen approfondi. Les résultats de ces enquêtes, y compris les recommandations de changements, sont rendus publics. Le déroulement normal d'une enquête systémique est brièvement décrit dans les prochains paragraphes. En général, le processus peut être divisé en quatre « volets », soit les tâches relatives à l'enquête, la préparation du rapport, le suivi et la clôture du dossier. Les volets compris dans la démarche d'enquête, tout comme la période qui leur est associée, diffèrent légèrement selon l'enquête.

de relever et de résoudre certains problèmes qui étaient jadis confiés à la section des Enquêtes.

En 2007-2008, le groupe des Opérations a mis en place de nouvelles normes de service afin d'accroître la qualité, l'uniformité et la rapidité des services fournis par les enquêteurs et les préposés à l'accueil aux membres de la communauté de la Défense du Canada.

Enfin, au cours de la dernière année, le groupe des Opérations a commencé à classer les dossiers en trois catégories, soit les cas qui peuvent être résolus par l'Accueil, ceux qui nécessitent une enquête, mais qui peuvent être résolus de façon non officielle et les dossiers complexes qui exigent une enquête approfondie et des ressources importantes. Par conséquent, le groupe des Opérations est à mettre à niveau son système de gestion de suivi des dossiers, utilisé pour recueillir des statistiques, afin d'améliorer la qualité des interventions aux trois niveaux. Le Bureau a recours aux services d'un gestionnaire de projet pour déterminer les besoins du groupe des Opérations en matière d'adaptation et de migration des données.

Quelque 30 préposés à l'accueil et enquêteurs effectuent les activités de base du Bureau. Ensemble, ils constituent un bassin important de connaissances et d'expérience en ce qui concerne les questions militaires. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers locaux et nationaux, d'anciens membres des Forces canadiennes de tous les grades et groupes professionnels, des fonctionnaires ayant travaillé dans divers ministères du gouvernement fédéral et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration.

Une réorganisation en profondeur du groupe des Opérations au cours des deux dernières années financières a permis d'améliorer le délai de réponse du Bureau relativement aux plaintes et (ou) aux demandes de renseignement. La nouvelle structure comprend trois équipes d'enquêtes, chacune dirigée par un directeur qui supervise le fonctionnement des enquêtes individuelles ou plus étendues, d'ordre systémique. La section de l'Accueil a également été élargie afin d'accroître la rapidité des interventions et de permettre la résolution informelle des plaintes et des préoccupations; elle est maintenant en mesure





Structure du Bureau

Depuis sa création en juin 1998, le Bureau de l'Ombudsman a contribué à des changements substantiels, durables et positifs pour les femmes et les hommes des Forces canadiennes, les employés civils du ministère de la Défense nationale et leur famille.

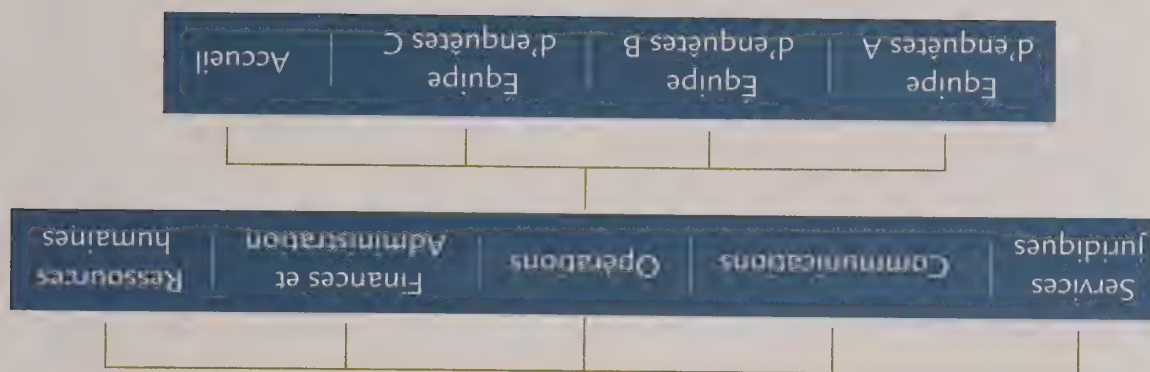
Le Bureau est une source directe d'information, d'aiguillage et de sensibilisation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense formulent des plaintes ou soulèvent des problèmes, le personnel du Bureau les oriente vers les mécanismes d'aide existants au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale. Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les problèmes soulevés et les plaintes formulées par les membres des Forces canadiennes, les employés civils et les membres de leur famille qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère

de la Défense nationale ou les Forces canadiennes. De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat d'enquêter et de formuler des recommandations visant à améliorer le mieux-être général et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense.

Afin de mener à bien cet important mandat, l'Ombudsman est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils; il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil (Cabinet), conformément à l'article 5 de la *Loi sur la Défense nationale*.

L'Ombudsman compte sur un effectif de plus d'une cinquantaine de fonctionnaires, regroupés sous cinq sections, soit les Services juridiques, les Communications, les Opérations, les Finances et l'Administration des Ressources humaines, ainsi que les Ressources humaines.

OMBUDSMAN



aux militaires des Forces canadiennes de régler de façon rapide et non officielle un différend sur une décision les concernant. Malheureusement, il est clair, selon les plaintes que nous avons reçues, que le système ne fonctionne pas de la façon dont il a été conçu pour le faire. Par exemple, même si le Chef d'état-major est l'autorité de dernière instance chargée de prendre une décision définitive au terme de la procédure, il n'a pas l'autorité nécessaire pour régler tous les aspects du grief. Certains dossiers doivent être envoyés au conseiller juridique du ministère de la Défense et des Forces canadiennes pour que l'on examine le dossier et que l'on prenne une décision. Le système semble comporter certaines lacunes et être injuste envers nos militaires. Le Bureau se penchera sur ce dossier en 2008-2009.

L'héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1^{er} Régiment du génie de combat déployés au Koweït en 1991

Le 2 novembre 2006, l'Ombudsman a rendu public un rapport spécial intitulé *L'héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1^{er} Régiment du génie de combat au Koweït en 1991*, lequel examine le traitement réservé aux membres des Forces canadiennes qui ont été exposés à des substances environnementales toxiques il y a plus d'une quinzaine d'années.

Le rapport de l'Ombudsman fait suite à une enquête approfondie d'une durée de trois ans sur les préoccupations soulevées par le Major (retraité) Fred Kautstinen, ancien commandant adjoint du 1^{er} Régiment du génie, voulant que les membres de ce régiment aient été exposés à des substances nocives en 1991, tout au long de leur affectation au Koweït, et que leurs préoccupations sérieuses quant à leur état de santé aient été systématiquement ignorées pendant et après leur mission au service du Canada.

Cette enquête a permis à l'Ombudsman de découvrir que les membres du 1^{er} Régiment du génie, en mission au Koweït, ont été exposés à des matières toxiques diverses, présentes dans l'environnement contre lesquels on ne les avait pas adéquatement préparés et à propos desquels on ne les avait pas bien informés. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont également constaté que les préoccupations réelles et importantes pour la santé des anciens combattants du 1^{er} Régiment du génie n'ont pas été prises au sérieux à leur retour du Koweït. En mai 2007, des enquêteurs de l'Ombudsman ont entamé la phase de suivi de cette enquête; ils ont demandé une mise à jour du Chef du personnel militaire des Forces canadiennes sur le niveau de mise en œuvre de neuf recommandations formulées dans le rapport spécial. Nous prévoyons terminer cet examen et rendre les constatations publiques d'ici la fin de 2008.



Le motif de libération qu'on leur a attribué n'était pas le bon. Les recrues disent qu'étant donné qu'elles n'ont pas été en mesure de terminer leur instruction de base en raison d'une blessure, elles auraient dû être libérées pour raisons de santé au lieu d'être libérées pour le motif 5(d), « Ne peut être employé avantageusement ».

Elles n'ont pu bénéficier d'une période de récupération suffisamment longue pour leur donner la chance de se rétablir et continuer leur cours d'instruction de base. Parce qu'elles n'ont pas été libérées pour raisons de santé, les recrues ont été privées des avantages médicaux liés à une telle libération, n'ont pu recevoir d'aide à la transition vers un système de soins de santé provincial et ont été laissées sans aucune source de revenu.

Les recrues doivent vivre avec les préjugés rattachés à une libération pour le motif 5(d), « Ne peut être employé avantageusement ».

Les recrues auraient de la difficulté à se réintégrer dans les Forces canadiennes si leur condition s'améliorait parce qu'elles ont été libérées pour le motif 5(d).

Des enquêteurs de l'Ombudsman ont constaté qu'en mai 2007 le commandant de l'école a émis une directive selon laquelle toute recrue qui était blessée et qui ne pouvait pas participer à son instruction de base pendant plus de 30 jours cumulatifs devait être libérée des Forces canadiennes. L'Ombudsman considère cette directive fondamentalement injuste envers un certain nombre de recrues à qui on n'a pas donné assez de temps pour se rétablir de leur blessure. De plus, l'Ombudsman croit qu'en raison de cette directive, les recrues ne peuvent bénéficier des mêmes avantages et protections que les autres militaires des Forces

Injustices concernant la procédure de redressement de griefs

Au cours des dernières années, nous avons reçu un certain nombre de plaintes concernant la procédure de redressement de griefs des Forces canadiennes, conçue pour permettre

Services et soutien insuffisants à la BFC Petawawa

En novembre 2007, l'Ombudsman s'est rendu à la BFC Petawawa afin de mieux comprendre certains problèmes et enjeux avec lesquels doit composer la base militaire, surtout dans le contexte de son importante contribution à la mission en cours en Afghanistan. Dans le cadre de cette visite de sensibilisation, l'Ombudsman s'est entretenu avec des superviseurs, du personnel et des clients du Centre de ressources pour les familles des militaires, de nombreux officiers et militaires du rang ainsi qu'avec plusieurs médecins, travailleurs sociaux et aumôniers. Avant de se rendre sur la base, l'Ombudsman a rencontré le directeur du Centre Phoenix, dont le mandat est de fournir des services de santé mentale aux enfants de la région, y compris ceux des familles des militaires. Lors de ces rencontres, l'Ombudsman a été mis au courant d'un grand nombre de problèmes sérieux qui ont mené à une enquête plus approfondie du Bureau dont les résultats devraient être rendus publics au cours de l'automne 2008.

traitaient les militaires atteints de traumatismes liés au stress opérationnel.

Dans le rapport de suivi *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel*, rendu public neuf mois plus tard, on a examiné les progrès réalisés relativement à l'amélioration du milieu-être de militaires souffrant du syndrome de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel.

Au cours de la dernière année financière, le Bureau a travaillé à l'achèvement d'une deuxième enquête de suivi, lancée en 2006, dans le dossier des traumatismes liés au stress opérationnel. L'enquête porte sur l'évaluation du niveau de mise en œuvre de 31 recommandations formulées dans deux rapports spéciaux précédents. Jusqu'ici, l'Ombudsman a relevé un certain nombre de nouveaux problèmes et enjeux relatifs aux traumatismes liés au stress opérationnel, notamment un écart grandissant sur le plan des communications entre la chaîne de commandement militaire et les fournisseurs de soins, le soutien des familles des militaires et la coordination au niveau national des activités ayant trait aux traumatismes liés au stress opérationnel. Nous prévoyons diffuser publiquement une mise à jour sur les traumatismes liés au stress opérationnel d'ici la fin de septembre 2008.

Libération des recrues blessées à Saint-Jean

En 2007-2008, dans le cadre d'une enquête systémique, nous avons traité une vingtaine de plaintes déposées par des recrues de l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes à Saint-Jean au Québec qui ont été libérées en raison d'une blessure subie au cours de leur instruction de base. Les plaignants ont soulevé les points qui suivent.

était commandant de l'unité du Caporal-chef Wheeler au moment de l'accident, s'est plaint du manque d'équité procédurale et des constatations subséquentes d'une commission d'enquête militaire tenue en 1996, laquelle a examiné les circonstances de la mort du

Caporal-chef Wheeler. En 2007-2008, des enquêteurs de l'Ombudsman ont examiné une abondante documentation du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes; ils ont également interrogé quelques familles de militaires décédés, des officiers désignés, des intervenants aux échelons supérieurs ainsi que des officiers chargés de politiques et de programmes afin d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre des 34 recommandations contenues dans le rapport spécial.

Le travail des enquêteurs a permis d'établir de façon claire que de nombreux changements importants ont été instaurés. Parallèlement, les familles des militaires et leur officier désigné ont relevé certaines lacunes. Nous prévoyons terminer ce suivi et rendre nos constatations publiques d'ici la fin de 2008.

Traumatismes liés au stress opérationnel : mise à jour

Le 5 février 2002, le Bureau de l'Ombudsman a rendu public un rapport intitulé *Traitement systémique des membres des Forces canadiennes atteints du syndrome de stress post-traumatique*. Le rapport mettait l'accent sur la façon dont les Forces canadiennes avaient traité le Caporal Christian McEachern, jeune soldat et ex-membre du 1^{er} Bataillon, Princess Patricia's Canadian Light Infantry, chez qui on a diagnostiqué le syndrome de stress post-traumatique à l'automne 1997 et qui a été libéré en juillet 2001. Le rapport initial comprenait 31 recommandations visant à aider les Forces canadiennes à améliorer la façon dont elles

difficiles à comprendre, complexes et ambiguës, a dit M^{me} McFadyen. C'est pourquoi le niveau des soins prodigués aux réservistes par les fournisseurs de soins de santé des Forces canadiennes varie; dans certains endroits, un réserviste peut recevoir des soins complets et continus alors que dans d'autres, il ne reçoit pas de soins du tout, et ce, même lorsqu'il s'agit de blessures semblables. Cette situation est inacceptable. »

Dans son rapport intitulé *Des soins sous toutes réserves*, l'Ombudsman intérimaire a formulé douze recommandations auprès du ministre de la Défense nationale, lesquelles visent à assurer un traitement équitable à tous les militaires de la Force de réserve du Canada.

Travaux en cours

Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du Caporal-chef Rick Wheeler

Au cours de la dernière année, le Bureau a procédé à un examen de suivi de son rapport spécial intitulé, *Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du Caporal-chef Rick Wheeler*. Ce rapport spécial rendu public en 2005 fait suite à des plaintes déposées par M^{me} Christina Wheeler et le Lieutenant-colonel retraité J.M. Lapeyre relativement à la façon dont ils ont été traités par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes après la mort du Caporal-chef Rick Wheeler, survenue lors d'un exercice d'entraînement en 1992. M^{me} Wheeler s'est sentie abandonnée par les Forces canadiennes et a éprouvé de la frustration parce qu'elle n'était pas en mesure d'obtenir des renseignements concernant les diverses enquêtes effectuées relativement à la mort de son époux. Le Lieutenant-colonel Lapeyre, qui

la blessure s'est produite à la suite d'activités qui ne sont pas liées à l'exercice des fonctions du réserviste, comme le maintien de la condition physique, et parce que les politiques portent à confusion et ne sont pas appliquées de façon uniforme par les autorités médicales. Le Bureau a également relevé des injustices importantes relativement aux indemnités versées aux réservistes. À titre d'exemple, certains réservistes n'ont droit qu'à 40 p. 100 du montant de l'indemnité versée aux autres militaires en cas de mutilation accidentelle. Une autre question préoccupante a trait au manque d'uniformité des normes relatives aux évaluations de santé périodiques, aux vaccinations, au traitement des blessures causées par le conditionnement physique ainsi qu'au traitement et à la conservation des dossiers médicaux.

Malgré le fait que les militaires de la Force régulière et de la Réserve peuvent être exposés aux mêmes risques, de nombreux réservistes n'ont pas de certificat médical à jour dans leur dossier et n'ont pas droit à des évaluations de santé périodiques et aux vaccinations habituelles des Forces canadiennes. Cela signifie que des militaires pourraient être appelés à participer à des missions ou à suivre de l'instruction au Canada sans avoir fait l'objet de présélection adéquate et sans protection, avec les risques qu'une telle situation entraîne pour leur mieux-être et celui des autres. De plus, les enquêteurs ont constaté que les unités de la Réserve n'ont pas les ressources nécessaires pour effectuer les tâches administratives dont elles sont chargées et que leur personnel n'est pas convenablement formé, ce qui se traduit par un soutien inadéquat aux réservistes blessés et à leur famille.

« À mesure que l'enquête avançait, il était devenu évident que les politiques qui régissent le droit à des soins médicaux étaient très

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont reçu des commentaires de près de 400 personnes, dont la majorité était des réservistes, et examiné des centaines de documents. Ils ont constaté que des réservistes de partout au pays qui se blessent dans l'exercice de leurs fonctions sont aux prises avec une multitude de problèmes relationnels avec l'accès en temps voulu à des soins médicaux adéquats et continus, problèmes que les militaires de la Force régulière n'ont pas à vivre.

« En échange de l'engagement qu'ils prennent à s'entraîner et à servir leur pays, les réservistes s'attendent à juste titre à recevoir les meilleurs soins possible lorsqu'ils sont blessés ou qu'ils tombent malades durant leur service ou pendant l'exercice de leurs fonctions, a déclaré Mary McFadyen, Ombudsman intérimaire, au moment de rendre son rapport public. S'il y a deux poids, deux mesures, à savoir une norme pour la Force régulière et une norme pour la Réserve, c'est injuste pour tout le monde. En fait, je crois qu'il s'agit d'une injustice importante au sein de la force militaire du Canada », a-t-elle ajouté.

L'Ombudsman intérimaire a fait remarquer que ces problèmes existent depuis des dizaines d'années, malgré les efforts des Forces canadiennes pour tenter de gérer les difficultés qui nuisent aux réservistes et aux fournisseurs de soins de santé au quotidien.

L'enquête a permis de relever quatre grands problèmes, notamment des injustices importantes en ce qui concerne la prestation des soins de santé aux réservistes blessés. En général, la qualité et la quantité des soins médicaux prodigués aux réservistes sont largement imprévisibles; certains réservistes ne reçoivent aucuns soins de la part des Forces canadiennes. Les enquêteurs ont découvert diverses raisons pour lesquelles les réservistes sont privés de soins de santé militaires, entre autres parce que

Des soins sous toutes réserves : Une enquête sur le traitement des réservistes blessés



Au printemps 2008, l'Ombudsman a rendu public un rapport spécial intitulé *Des soins sous toutes réserves : Une enquête sur le traitement des réservistes blessés*. Il s'agit de la première enquête systémique du Bureau de l'Ombudsman concernant la Force de réserve du Canada. Cette enquête a été lancée en 2006 à la suite de plaintes déposées par des membres de la Réserve des Forces canadiennes qui faisaient part du manque d'uniformité dans l'application des normes de soins de santé pour ceux qui se blessent lorsqu'ils sont au service du Canada.

Le personnel des Forces canadiennes de la BFC Gagetown et de la Garnison Saint-Jean lui faire part de problèmes similaires concernant le manque de services dans les deux langues officielles. Étant donné la gravité des problèmes soulevés, des enquêteurs de l'Ombudsman ont été délégués aux deux bases militaires du 3 au 7 décembre 2007 afin d'évaluer la situation. Dans une lettre datée du 30 janvier 2008, le Bureau a signalé un certain nombre de préoccupations au Chef d'état-major de la Défense.

En ce qui concerne les problèmes des étudiants francophones à la BFC Borden, le Chef du personnel militaire a informé le Bureau, le 5 décembre 2007, que des mesures avaient été prises et que des changements immédiats étaient en cours pour régler les injustices fondamentales dans cette base.

Afin de vérifier et mesurer l'efficacité desdits changements, des enquêteurs de l'Ombudsman se sont rendus à l'Académie canadienne de la Défense à la BFC Kingston, le 25 janvier 2008, pour mener des entrevues avec le commandant et divers représentants responsables du Groupe de l'instruction de soutien des Forces canadiennes à la BFC Borden. Le Bureau a également délégué des enquêteurs à la BFC Borden du 28 janvier au 1^{er} février 2008; ils y ont rencontré environ 200 étudiants et de nombreux intervenants chargés de fournir de l'instruction et des services aux étudiants. Les enquêteurs ont également recueilli des renseignements au moyen de sondages confidentiels et de discussions ouvertes.

En général, les enquêteurs de l'Ombudsman ont observé des améliorations dans plusieurs domaines à la BFC Borden. Toutefois, l'équipe d'enquêtes a aussi constaté qu'un grand nombre des problèmes les plus sérieux soulevés par le Bureau au cours de la dernière année n'étaient toujours pas réglés.

Le Bureau a par la suite été informé, en avril 2007, que ces problèmes avaient été réglés. Toutefois, lorsque des enquêteurs de l'Ombudsman sont retournés à la BFC Borden en juin 2007, ils ont constaté qu'en fait, aucune mesure tangible n'avait été prise pour régler les problèmes soulevés.

En juillet 2007, l'ancien ministre de la Défense nationale est intervenu, à la demande de l'Ombudsman, en ordonnant aux Forces canadiennes de prendre des mesures immédiates pour veiller à ce que les problèmes à la BFC Borden soient réglés en priorité. Plus particulièrement, il a demandé :

- que les hauts dirigeants prennent un engagement formel par écrit concernant les mesures et les initiatives à court terme à prendre à la BFC Borden;
- qu'un haut grade militaire se rende à la BFC Borden pour faire part de la vision des Forces canadiennes en matière de langues officielles et de fournir des directives claires aux dirigeants de la base et aux étudiants francophones;
- qu'un mécanisme d'aide efficace soit immédiatement mis en place afin de fournir un moyen aux étudiants d'obtenir de l'aide pour résoudre les problèmes de nature linguistique;
- que les Forces canadiennes fournissent un compte rendu à l'Ombudsman, au plus tard le 1^{er} décembre 2007.

En novembre 2007, l'Ombudsman a rendu publique la correspondance concernant les problèmes soulevés par les étudiants francophones à la BFC Borden et a rendu compte de la situation devant le Comité permanent sur les langues officielles de la Chambre des communes.

Toutefois, l'Ombudsman a également conclu que le père du Caporal-chef Ragsdale n'a pas été traité de manière appropriée par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ou de la façon dont tout membre d'une famille préoccupé par la situation d'un soldat blessé en théâtre d'opérations s'attendrait, à juste titre, à être traité. L'Ombudsman a été clair sur le fait que, d'un point de vue humain, un membre de la famille proche qui traverse la même situation que M. Ragsdale mérite d'être beaucoup mieux traité.

Les sept recommandations formulées dans le rapport *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père* visent les objectifs suivants :

- veiller à ce que les membres des familles des militaires blessés ou tués dans l'exercice de leurs fonctions soient traités avec compassion et respect, et que l'on s'occupe d'eux rapidement;
- prévenir et traiter les traumatismes liés au stress opérationnel;
- améliorer les politiques et les pratiques du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, liées aux décorations et à la reconnaissance;
- former et renseigner les membres des Forces canadiennes sur leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils s'adressent aux journalistes.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'équipe d'enquêteurs s'est heurtée à une résistance considérable lorsqu'elle a tenté d'obtenir, en



temps opportun, des documents de la part du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes; le Bureau n'avait jamais eu ce problème dans le cadre d'une enquête. Même si, finalement, les enquêteurs ont été en mesure d'obtenir toute la documentation pertinente, cette résistance a nui à la capacité du Bureau à traiter cette plainte rapidement.

Afin de s'assurer que ce genre de situation ne se reproduise plus, l'Ombudsman a recommandé que son Bureau soit investi des mêmes pouvoirs légaux que les autres bureaux d'ombudsmans fédéraux et provinciaux.

Injustice fondamentale concernant les langues officielles

En janvier 2007, l'Ombudsman a écrit au Chef d'état-major de la Défense pour lui demander de prendre des mesures immédiates pour régler les difficultés des étudiants franco-phones à obtenir de l'instruction et des services essentiels dans leur langue officielle maternelle à la BFC Borden.

AXÉ SUR DES RÉSULTATS POSITIFS



En plus d'avoir fermé 1 196 des 1 671 dossiers individuels qui lui ont été confiés au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a aussi réalisé des progrès importants dans un certain nombre d'enquêtes systémiques.

Faits saillants

La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père. Une enquête sur le traitement d'un tireur d'élite des Forces canadiennes déployés en Afghanistan en 2002.

Au printemps 2007, l'Ombudsman a rendu public *La bataille d'un tireur d'élite : l'inquiétude d'un père*, à la suite d'une enquête qui a examiné le traitement reçu par le Caporal-chef Graham Ragsdale, tireur d'élite ayant servi au sein du 3^e Bataillon, Princess Patricia's Canadian Light Infantry (3 PPCLI), déployé en Afghanistan de février à juillet 2002, dans le cadre de la Rotation 1 de l'opération *Apollo*. L'enquête a été ouverte à la suite d'une plainte déposée par le père du Caporal-chef Ragsdale, qui prétendait que son fils et les autres tireurs d'élite de son équipe avaient été ostracisés par leur unité et traités de façon injuste par leur chaîne de commandement sur un certain nombre d'aspects. On leur a entre autres refusé le droit aux séances de verbalisation, leur chaîne de commandement ne leur a témoigné aucune reconnaissance; et on les a soumis, sans justification, à des enquêtes criminelles et à d'autres types

Cette enquête a permis à l'Ombudsman de déterminer que le Caporal-chef Ragsdale et les autres tireurs d'élite ont en général été traités de façon équitable par les Forces canadiennes, avant, durant et après leur déploiement en Afghanistan.

Forces canadiennes. entre M. Ragsdale et le Ministère et les l'analyse de la correspondance et des relations tionnelles des tireurs d'élite et ont procédé à examiné les rapports de missions opérat- déploiement des troupes, ont obtenu et directives et publications pertinentes au vus. Ils ont également examiné toutes les de l'Ombudsman ont en tout réalisé 147 entre- Dans le cadre de leur enquête, les enquêteurs aux préoccupations de M. Ragsdale.

Ministère et les Forces canadiennes ont réagi ment en Afghanistan ainsi que la façon dont le été traités avant, pendant, et après le déploie- Caporal-chef Ragsdale et les tireurs d'élite ont M. Ragsdale, notamment la façon dont le examiné les deux aspects des allégations de Dans le cadre de l'enquête qui a suivi, on a Bureau de l'Ombudsman.

major de la Défense a transféré la plainte au 20 septembre 2004, l'ancien chef d'état- à ses demandes de renseignements. Le mation opportune et adéquate afin de répondre canadiennes ne lui ont pas fourni d'infor- Le ministre de la Défense nationale et les Forces Caporal-chef Ragsdale a aussi prétendu que stress post-traumatique (SSPT). Le père du d'élite de l'équipe souffrent du syndrome de ce traitement que son fils et les autres tireurs d'enquêtes. Il estimait que c'est en raison de

Au service de l'équité

Deux membres des Forces canadiennes ont communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman pour obtenir de l'aide afin de se faire rembourser les frais liés à d'importants dommages à leur véhicule personnel qui ont été causés par des débris soufflés par un hélicoptère volant à basse altitude durant un exercice d'entraînement. L'incident a causé des dommages aux véhicules de plus d'une trentaine de militaires, dont certains ont dû déboursé des milliers de dollars en réparations d'urgence pour que leur véhicule soit en mesure de reprendre la route.

Même si l'incident a immédiatement été signalé aux autorités et que les demandes de réparation en bonne et due forme ont été remplies sur place, les militaires attendaient le remboursement de leur réclamation depuis plus de six mois.

Après avoir reçu la première plainte, un enquêteur de l'Ombudsman s'est empressé de communiquer avec un analyste des réclamations du bureau régional de l'Assistant du Juge-avocat général. Ce dernier était au

courant du retard injuste et irraisonnable, mais il n'était en mesure de traiter aucune réclamation tant que la base ne lui avait pas fait parvenir son rapport final sur l'incident, rapport qu'il avait tenté d'obtenir à maintes reprises.

Après avoir obtenu ces renseignements, l'enquêteur a communiqué avec le commandant de l'unité responsable d'émettre le rapport afin de lui expliquer ses préoccupations et régler le problème. Quelques semaines plus tard, le rapport d'incident était terminé et envoyé à l'analyste, qui a procédé à l'examen des réclamations.

Les deux membres des Forces canadiennes se sont fait rembourser les sommes intégrales de leur réclamation, qui se chiffraient de 1 800 \$ à 8 000 \$, dans un délai relativement court. L'enquêteur de l'Ombudsman a aussi appris que l'on avait approuvé l'incident dans ce dossier.

En plus d'accomplir le mandat du Bureau en 2007-2008, l'Ombudsman a aussi achevé une réorganisation importante du groupe des opérations afin de permettre au Bureau d'améliorer son délai de réponse aux plaintes et (ou) aux demandes de renseignements. La nouvelle structure comprend trois équipes d'enquêtes, chacune dirigée par un directeur qui supervise le fonctionnement des enquêtes individuelles ou des enquêtes plus étendues, d'ordre systémique. La section de l'Accueil a également été élargie afin d'accroître la rapidité des interventions et de permettre la résolution non officielle des plaintes et des préoccupations; elle est maintenant en mesure de relever et de résoudre certains problèmes qui étaient jadis confiés à la section des Enquêtes.

En janvier 2008, M. Yves Côté a démissionné à titre d'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes et a accepté un poste de sous-ministre délégué

au ministère de la Justice du Canada; il a été remplacé de façon intérimaire par M^{me} Mary McFadyen. À titre d'avocate générale au Bureau de l'Ombudsman pendant plus de cinq ans, M^{me} McFadyen a eu l'occasion de travailler étroitement avec les deux anciens ombudsmans et, à certains égards, de prendre part activement à toutes les enquêtes et à tous les dossiers importants. Elle a également occupé, à plusieurs occasions et pour des périodes prolongées, le poste de directrice générale des opérations et, à ce titre, elle était responsable de tout le travail effectué par les enquêteurs et les préposés à l'accueil. Avant de se joindre au Bureau de l'Ombudsman, M^{me} McFadyen a travaillé au ministère de la Justice à titre d'avocate-conseil au sein de la Section des crimes de guerre. Elle est devenue plus tard avocate-conseil/coordonnatrice pour le Groupe de la révision des condamnations criminelles.

blessés au cours de leur instruction ou dans l'exercice de leurs fonctions. Nous prévoyons terminer l'enquête et diffuser publiquement un rapport spécial avant la fin de l'été 2008. Au cours de la dernière année financière, le Bureau a procédé à un examen de suivi relativement à deux des ses rapports spéciaux précédents, soit *Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du caporal chef Rick Wheeler et L'héroïsme exposé : Une enquête sur le traitement des anciens combattants du 1^{er} Régiment du génie de combat déployés au Koweït en 1991*. Ces examens ont pour but de déterminer les progrès réalisés par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes relativement à la mise en œuvre des 43 recommandations formulées dans les deux rapports spéciaux. Nous prévoyons terminer ces examens et rendre les constatations publiques avant la fin de 2008. En 2007-2008, le Bureau a également travaillé à l'achèvement de son examen de suivi concernant le dossier des traumatismes liés au stress opérationnel. On y examine le niveau de mise en œuvre des 31 recommandations formulées par le Bureau dans deux rapports spéciaux précédents intitulés *Traitement systématique des membres des FC atteints du SSPT et Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel*. L'examen a aussi permis de relever un certain nombre d'enjeux actuels préoccupants qui seront suivis et analysés par des enquêteurs de l'Ombudsman au cours des prochaines années. Nous prévoyons procéder à la diffusion publique d'une mise à jour sur les traumatismes liés au stress opérationnel d'ici la fin de septembre 2008.

Au cours de la dernière année, l'Ombudsman, la directrice générale des Opérations et des enquêteurs du Bureau se sont rendus dans de nombreux établissements militaires et participé à plusieurs conférences, cours de leadership et réunions avec des intervenants clés; cette démarche visait à développer une meilleure compréhension de la communauté de la Défense et du travail important qu'elle produit ainsi qu'à poursuivre l'objectif d'accroître la connaissance et la compréhension du mandat du Bureau au sein de cette même communauté. Plus particulièrement, en novembre 2007, l'Ombudsman et la directrice générale des Opérations se sont rendus à la BFC Petawawa afin de mieux comprendre certains problèmes et enjeux avec lesquels doit composer la base militaire, surtout dans le contexte de son importante contribution à la mission en Afghanistan. L'Ombudsman s'est entretenu avec des superviseurs, du personnel et des clients du Centre de ressources pour les familles des militaires, de nombreux officiers et militaires du rang ainsi qu'avec plusieurs médecins, travailleurs sociaux et aumôniers. Avant de se rendre sur la base, l'Ombudsman a rencontré le directeur du Centre Phoenix, dont le mandat est de fournir des services de santé mentale aux enfants de la région, y compris ceux des familles des militaires. Dans le cadre de ces rencontres, l'Ombudsman et la directrice générale des Opérations ont été mis au courant d'un grand nombre de problèmes sérieux qui ont nécessité une enquête plus approfondie du Bureau, enquête dont les résultats devraient être rendus publics au cours de l'automne 2008.

Le Bureau a aussi lancé une enquête systématique concernant le traitement d'une vingtaine de recrues de l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes à Saint-Jean au Québec qui ont été libérées, ou qui étaient sur le point de l'être, en raison d'une blessure subie au cours de leur instruction de base. En particulier, des enquêteurs de l'Ombudsman ont tenté de vérifier les allégations selon lesquelles les recrues blessées étaient privées des mêmes avantages et protections que les autres militaires des Forces canadiennes en suspens.

Dans une lettre datée de juin 2007, l'Ombudsman a demandé au ministre de la Défense nationale de mettre en œuvre les deux recommandations en suspens, formulées dans le rapport spécial de 2003, intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectuées à d'ex-membres des FC*. L'Ombudsman a réitéré sa conviction qu'il était fondamentalement injuste de déduire les prestations versées en vertu de la *Loi sur les pensions* des prestations d'invalidité de longue durée du RARM. L'Ombudsman a aussi fortement encouragé le Ministre à prendre des mesures pour mettre un terme à cette déduction aussitôt que possible et d'indemniser les personnes touchées de façon rétroactive. Enfin, il a fait valoir au Ministre que la poursuite déposée dans ce dossier ne devrait pas empêcher la mise en œuvre des deux recommandations

s'agit d'un problème systémique qui s'étend dans l'ensemble des établissements d'instruction des Forces canadiennes. Les enquêteurs ont également conduit des enquêtes à la BFC Gagetown et à la Garnison Saint-Jean pour déterminer s'il

première fois en janvier 2007, en insistant sur le fait qu'il s'agissait d'une injustice fondamentale. Plus tard cette année-là, on lui a assuré que l'on était en train de régler ces problèmes. Malheureusement, lorsque des enquêteurs de l'Ombudsman se sont rendus à la BFC Borden en juin 2007, ils ont constaté qu'en fait aucune mesure tangible n'avait été prise pour régler les problèmes. Ils ont d'ailleurs constaté que le problème sur la base était pire et plus répandu qu'on ne l'avait cru au départ. L'Ombudsman a rencontré le ministre de la Défense nationale, a diffusé publiquement une série de lettres envoyées au Chef d'état-major de la Défense et a rendu compte de la situation au Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes pour tenter de mettre fin à cette



RETROSPECTIVE DE L'ANNÉE 2007-2008

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a produit des résultats tangibles et positifs pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.

Tout au long de 2007-2008, le Bureau a reçu 1 338 nouveaux dossiers et 172 demandes de renseignements de la part des membres des Forces canadiennes, employés civils, membres des familles des militaires et autres personnes pouvant avoir recours à ses services. Les enquêteurs de l'Ombudsman et les préposés à l'accueil ont traité 1 671 dossiers, dont une accumulation de 333 dossiers en attente qui avaient été reportés de l'année financière précédente. Comme pour les autres années, les cinq sujets de plaintes les plus fréquents avaient trait aux avantages sociaux, aux libérations des Forces canadiennes, aux soins médicaux, au recrutement et au harcèlement.

En plus des dossiers individuels traités par le groupe des Opérations, le Bureau a aussi achevé deux enquêtes systémiques et rendu publics deux rapports spéciaux au cours de la dernière année. En avril 2007, l'Ombudsman a rendu public *La bataille d'un tireur d'élite : l'enquête d'un père*, rapport découlant d'une enquête qui s'est penchée sur le traitement du Caporal-chef Graham Ragsdale, tireur d'élite du 3^e Bataillon, Princess Patricia's Canadian Light Infantry dans le cadre d'un déploiement en Afghanistan de février à juillet 2002. À la suite de cette enquête, l'Ombudsman a conclu qu'en général le Caporal-chef Ragsdale et les autres tireurs d'élite ont été traités de façon équitable par

les Forces canadiennes avant, durant et après leur déploiement en Afghanistan. Toutefois, l'Ombudsman a conclu que le ministre de la Défense nationale et les Forces canadiennes n'ont pas traité le père du Caporal-chef Ragsdale de façon appropriée ou d'une manière dont un membre d'une famille préoccupé par la situation d'un soldat blessé en théâtre d'opérations s'attendrait, à juste titre, à être traité.

Au début de 2008, le Bureau a aussi achevé sa première enquête systémique mettant en cause la Force de réserve du Canada et a procédé à la diffusion publique de son rapport spécial intitulé *Des soins sous toutes réserves : Une enquête sur le traitement des réservistes blessés*, dans lequel on établit clairement que les réservistes de partout au pays qui se blessent dans l'exercice de leurs fonctions sont aux prises avec une multitude de problèmes relationnels à l'accès en temps voulu à des soins médicaux adéquats et continus, problèmes que les militaires de la Force régulière n'ont pas à vivre. Le rapport renferme 12 recommandations adressées au ministre de la Défense nationale, recommandations qui visent à veiller à ce que tous les réservistes soient traités de façon équitable.

En 2007-2008, le Bureau a continué d'essayer de résoudre les sérieuses difficultés des étudiants francophones à obtenir de l'instruction officielle maternelle à la BFC Borden. et des services essentiels dans leur langue. L'Ombudsman a fait part de ces problèmes au Chef d'état-major de la Défense pour la



Un préjudice de prévenu

Un militaire de la Force régulière souffrant d'une condition médicale sérieuse et qui était pris en charge par un spécialiste a été informé qu'il allait être affecté à un nouvel endroit au Canada. Cette affectation aurait grandement retardé l'intervention chirurgicale qu'il devait subir, d'autant plus qu'il allait devoir trouver un autre spécialiste et recommencer ses traitements à zéro. Le militaire qui était en fin de carrière craignait que cette affectation l'empêche de terminer ses traitements avant d'avoir à prendre sa retraite.

Le commandant de son unité a envoyé une lettre au Directeur - Carrières militaires pour lui demander d'accorder un « statut parti-culier » au militaire afin d'annuler son affectation et lui permettre de subir son intervention chirurgicale. La décision a malheureusement été retardée parce que l'on avait besoin de documentation supplémentaire. C'est à ce moment que le militaire s'est adressé au Bureau de l'Ombudsman pour obtenir des conseils et de l'aide.

Un enquêteur de l'Ombudsman a recommandé que le militaire fasse une demande officielle pour obtenir un « statut parti-culier ». Pendant ce temps, l'enquêteur s'est efforcé de communiquer avec le groupe du Directeur - Carrières militaires afin d'épargner au plaignant ce préjudice important. Grâce à l'intervention de l'enquêteur, l'affectation du militaire a été annulée, et il a été en mesure de poursuivre ses traitements médicaux.

- les membres ou les ex-membres des Cadets;
- les employés ou les ex-employés du ministère de la Défense nationale;
- les employés ou les ex-employés des fonds non publics;
- les membres de la famille immédiate des personnes susmentionnées;
- les personnes faisant partie de programmes d'échange au sein de FC ou qui sont détachées auprès de celles-ci.

Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent un problème ou déposent une plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. De plus, tout renseignement obtenu par le Bureau durant l'examen d'un dossier est tenu confidentiel. Le Bureau ne transmet aucun renseignement relatif à un dossier ou à une enquête sans le consentement écrit du plaignant.

Comment nous joindre

- Les membres de la communauté de la Défense peuvent adresser une plainte au Bureau de l'Ombudsman en utilisant les moyens suivants :
- en remplissant notre formulaire de plainte sécurisé en ligne à l'adresse suivante : www.ombudsman.forces.gc.ca;
 - par téléphone sans frais au 1-888-828-3626;
 - par télécopieur au 1-877-471-4447;
 - par la poste à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman
100, rue Metcalfe, 12^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Pour en savoir plus sur le Bureau de l'Ombudsman ou pour obtenir des renseignements généraux, veuillez composer sans frais le 1-888-828-3626 ou consulter notre site Web à l'adresse suivante : www.ombudsman.forces.gc.ca.

des recommandations visant à améliorer le mieux-être et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense. Des enquêtes précédentes du Bureau ont permis de réaliser des progrès substantiels et durables au sein des Forces canadiennes, notamment des changements importants dans le dossier du syndrome de stress post-traumatique et des traumatismes liés au stress opérationnel ainsi que des améliorations concernant le traitement des familles des militaires tués dans l'exercice de leurs fonctions.

L'Ombudsman est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils. Il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil (Cabinet), conformément à l'article 5 de la *Loi sur la Défense nationale*. Le Bureau est régi par des directives ministérielles et par les Directives et ordonnances administratives de la Défense (DOAD) connexes.

L'Ombudsman compte sur une équipe de plus d'une cinquantaine de fonctionnaires, dont des enquêteurs et préposés à l'accueil possédant de vastes connaissances et une expérience approfondie des questions touchant le domaine militaire. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers locaux et nationaux, d'anciens membres des Forces canadiennes, de tous les grades et groupes professionnels, des fonctionnaires ayant travaillé dans divers ministères du gouvernement fédéral et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration.

Indépendants et impartiaux, nous nous consacrons au traitement équitable de tous.

L'Ombudsman reçoit également des avis et conseils sur les dossiers importants de la part d'un comité consultatif présidé par un lieutenant-général à la retraite et composé de membres influents de la communauté militaire et d'un ancien ombudsman de l'Ontario. Le Bureau de l'Ombudsman fournit de l'aide aux membres de la communauté de la Défense, soit les personnes suivantes :

- les membres actifs ou à la retraite des Forces canadiennes (membres de la Force régulière et de réserve);
- les personnes qui présentent une demande d'entolément dans les Forces canadiennes;

UN BUREAU QUI PEUT AIDER



Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 pour favoriser l'ouverture et la transparence au sein des Forces canadiennes et du ministère de la Défense nationale, en plus d'assurer un traitement équitable à l'égard des problèmes soulevés par les membres des Forces canadiennes, les employés du Ministère et leur famille.

Le Bureau est une source directe d'information, d'aiguillage et de sensibilisation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense forment des plaintes ou soulèvent des problèmes, notre personnel les oriente vers les mécanismes d'aide existants ou de redressement de griefs au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale.

Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les problèmes soulevés et les plaintes formulées par les membres ou ex-membres des Forces canadiennes, employés ou ex-employés civils du Ministère, membres de leur famille et autres personnes pouvant avoir recours à ses services qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces canadiennes.

Les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman tentent toujours de résoudre les plaintes de façon non officielle et au plus bas niveau possible. Néanmoins, les plaintes peuvent aussi faire l'objet d'enquêtes approfondies menant à un rapport officiel dont les conclusions et recommandations sont rendues publiques.

De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat de mener des enquêtes et de formuler

Notre mission
est d'apporter
des changements
favorables au sein de
la communauté de la
Défense, car les gens
que nous servons
nous tiennent à cœur.



Au cours des dernières années, nous avons reçu un certain nombre de plaintes concernant la procédure de redressement de griefs des Forces canadiennes, conçue pour permettre aux militaires de régler de façon rapide et non officielle un différend sur une décision les concernant. Malheureusement, il est clair, selon les plaintes que nous avons reçues, que le système ne fonctionne pas de la façon dont il a été conçu pour le faire. Par exemple, même si le Chef d'état-major est l'autorité de dernière instance chargée de prendre une décision définitive au terme de la procédure, il n'a pas l'autorité nécessaire pour régler tous les aspects du grief. Certains dossiers doivent être envoyés au conseiller juridique du ministère de la Défense et des Forces canadiennes pour que l'on examine le dossier et que l'on prenne une décision. Dans un certain nombre de cas, les décisions du conseiller juridique contredisaient ou annulaient des décisions justes et favorables du Chef d'état-major de la Défense. Je crois que ce système est lacunaire et injuste envers nos militaires, et nous allons nous pencher sur ce dossier au cours des prochains mois.

Enfin, nous effectuerons des suivis sur des problèmes relevés dans certains établissemements de la Défense, en particulier la BFC Petawawa, relativement à la mission en Afghanistan et à d'autres exigences et contraintes avec lesquelles doivent composer les Forces canadiennes.

La raison d'être de notre Bureau est d'aider nos femmes et nos hommes en uniforme, nos employés civils et leur famille à régler leurs problèmes et leurs préoccupations lorsqu'ils ont épuisé le recours à tous les autres moyens et qu'ils n'ont d'autre choix que de faire appel à nos services. Nous prenons cette responsabilité très aux sérieux. En tant qu'organisations impartiales et indépendantes, nous sommes totalement dévoués à assurer l'ouverture et la transparence, tout en ayant particulièrement à cœur la valeur d'équité pour tous les membres de la communauté de la Défense du Canada.

Mary McFadyen
Ombudsman intérimaire

ce qui n'était malheureusement pas le cas. En effet, lorsque nos enquêteurs se sont rendus à la BFC Borden en juin 2007, ils y ont constaté qu'en fait, aucune mesure tangible n'avait été prise. Ils y ont également constaté que le problème sur la base était pire et plus répandu qu'on ne l'avait cru au départ. Après un certain nombre d'interventions additionnelles de notre Bureau, nous commençons à noter certains progrès. J'ai toutefois été très déçu d'apprendre plus tôt cette année qu'un grand nombre de nos préoccupations les plus sérieuses n'avaient pas encore été réglées.

En 2007-2008, dans le cadre d'une enquête systémique, nous avons aussi traité une vingtaine de plaintes déposées par des recrues de l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes à Saint-Jean au Québec qui ont été libérées, ou qui étaient sur le point de l'être, en raison d'une blessure subie au cours de leur instruction de base. Nos enquêteurs ont découvert qu'en mai 2007, le commandant de l'école avait émis une directive selon laquelle toute recrue blessée qui ne pouvait prendre part à son instruction de base pendant plus de 30 jours cumulatifs devait être libérée des Forces canadiennes. Nous avons établi qu'il s'agissait d'une injustice fondamentale à l'endroit des recrues à qui on ne donnait pas assez de temps pour se rétablir de leur blessure. Nous avons également constaté qu'en raison de cette directive, les recrues blessées étaient privées des mêmes

fonctions.

avantages et protections que les autres militaires des Forces canadiennes blessés pendant leur instruction ou dans l'exercice de leurs fonctions. Nous continuons à avancer dans notre travail en nous affaissant activement à effectuer des suivis ou des enquêtes sur un grand nombre de dossiers. Bien sûr, notre plus grande priorité sera de terminer et de rendre public notre examen de suivi sur les traumatismes liés au stress opérationnel, notamment le syndrome du stress post-traumatique, d'ici la fin de septembre 2008.

Nous sommes également à effectuer un examen de suivi sur notre rapport spécial de janvier 2005, intitulé *Quand tombe un soldat*. Les recommandations formulées dans ce rapport visent à améliorer la façon dont les Forces canadiennes traitent les membres des familles éprouvées par la perte d'un proche militaire qui a été tué dans l'exercice de ses fonctions et à renforcer le processus des commissions d'enquête. Même si nous sommes au courant que des progrès ont été réalisés dans ces domaines, d'après le suivi que nous effectuons actuellement, nous continuons à penser que les Forces canadiennes doivent faire preuve de plus de compassion et de réceptivité lorsqu'elles ont affaire à des familles de militaires qui ont été tués ou blessés. Je prévois terminer cet examen de suivi et rendre le rapport public avant la fin de 2008.

En plus de notre travail sur les plaintes individuelles, nous avons continué à suivre un certain nombre de problèmes systémiques au sein des Forces canadiennes l'année dernière. À titre d'exemple, au printemps dernier, nous avons rendu public un rapport spécial intitulé *Des soins sous toutes réserves : Une enquête sur le traitement des réservistes blessés*. Cette enquête a été lancée à la suite de plaintes déposées par des membres de la Réserve des Forces canadiennes qui faisaient part du manque d'uniformité dans l'application des normes de soins de santé pour ceux qui se blessent lorsqu'ils sont au service du Canada. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont reçu des centaines de commentaires de personnes, dont la majorité était des réservistes, et examiné des centaines de documents. Ils ont constaté que des réservistes de partout au pays qui se blessent dans l'exercice de leurs fonctions sont aux prises avec une multitude de problèmes relativement à l'accès en temps voulu à des soins médicaux adéquats et continus, problèmes que les militaires de la Force régulière n'ont tout simplement pas à vivre.

Au cours de la dernière année, nous avons aussi continué à suivre la situation des étudiants francophones de la Base des Forces canadiennes (BFC) Borden qui font face à des difficultés pour obtenir de l'instruction et des services essentiels dans leur langue officielle maternelle. Nous avons fait part de ces problèmes au Chef d'état-major de la Défense pour la première fois en janvier 2007, en insistant sur le fait qu'il s'agissait d'une injustice fondamentale. Plus tard cette année-là, on nous a assurés que les problèmes étaient réglés,

équitable à tous les égards, y compris la manière dont ils sont traités par les mécanismes internes de dépôt de plaintes. Nous sommes indépendants de l'organisation qui fait partie de notre mandat, et nous relevons exclusivement du ministre de la Défense nationale, ce qui nous permet d'agir à titre de tiers neutre et impartial auprès des membres de la communauté de la Défense qui désirent faire appel à nos services pour examiner leurs problèmes, sans crainte de représailles.

En 2007-2008, nous avons reçu 1 338 plaintes individuelles, desquelles nous avons été en mesure de déceler un certain nombre de tendances. À titre d'exemple, nous avons constaté que la majorité des problèmes avaient à voir avec des allégations de traitements injustes attribuables à des décisions fondées sur des politiques et des règlements actuels des ressources humaines. Dans de tels cas, notre rôle est d'assurer que les politiques et règles-ments sont justes et appliqués de façon uniforme. Étant donné le fait que les plaintes individuelles représentent la partie la plus importante de notre travail, je suis fier d'affirmer que nous avons amélioré la rapidité et l'efficacité de nos interventions dans de tels dossiers. De fait, grâce au travail dévoué de notre personnel, nous avons été en mesure d'éliminer une accumulation importante de dossiers en attente au début de 2008, et nous avons aidé à résoudre près de 1 200 plaintes au cours de la dernière année financière. Nos plaigants méritent que l'on traite rapidement leurs problèmes, et nous sommes déterminés à veiller à ce que ce soit fait.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Cette année, nous célébrons le 10^e anniversaire de la création du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes ainsi que de la nomination du premier ombudsman de la force militaire du Canada. Tout au long de ces dix années, le Bureau a contribué de façon tangible et durable au mieux-être de nos femmes et de nos hommes en uniforme, de nos employés civils et d'un grand nombre de membres des familles de la communauté de la Défense.

J'ai été très honorée, au début de l'année, lorsque le ministre de la Défense nationale m'a demandé d'occuper les fonctions d'Ombudsman intérimaire. J'occupais le poste d'avocate générale au Bureau de l'Ombudsman depuis 2002, et j'étais bien au fait de l'importance de la contribution de notre organisation dans le quotidien des membres de la force militaire du Canada et des employés du ministère de la Défense nationale. Sachant que je peux compter sur l'appui constant de mon personnel, je suis déterminée à continuer l'œuvre d'une décennie très productive qui a été jalonnée par un travail dévoué et des résultats positifs au profit de la communauté de la Défense.

La communauté que nous servons est à la fois unique et complexe. Notre Bureau a pour tâche de veiller au traitement équitable des militaires qui, par la nature même de leur travail, doivent suivre les ordres stricts d'une organisation hiérarchisée. Nous avons également pour mission d'aider les familles qui font d'énormes sacrifices pour que leurs proches puissent satisfaire aux exigences opérationnelles des Forces canadiennes. Notre mandat

vise également les employés civils du ministère de la Défense nationale et les membres de leur famille qui sont aux prises avec des problèmes différents, mais non moins importants que ceux de leurs collègues des Forces canadiennes. Nos services d'aide s'adressent également aux militaires et employés civils du Ministère qui sont à la retraite ainsi qu'aux personnes qui ont fait une demande d'enrôlement dans les Forces canadiennes.

Pour être en mesure de satisfaire aux besoins de cette communauté diversifiée, nous sommes, et nous devons rester, tout à fait indépendants de la chaîne de commandement militaire et de la haute direction du ministère de la Défense nationale. Cette indépendance est absolument essentielle pour assurer que nos mesures, nos constatations ou nos recommandations ne sont influencées d'aucune façon, ne serait-ce que de manière perçue. Seul un ombudsman tout à fait indépendant, qui n'entretient aucun lien officiel avec l'organisation qui fait partie de son mandat et qui est exempt de tout conflit d'intérêts potentiel, saura inspirer la confiance et le respect des membres de la communauté de la Défense et de ceux dont les actions et les décisions font l'objet d'une enquête.

Au cours des dix dernières années, notre Bureau a été classé à tort dans la même catégorie que les autres mécanismes internes de dépôt de plaintes du Ministère et des Forces canadiennes. Notre fonction est en tout point différente de ces mécanismes. Notre rôle est de veiller à ce que les membres de la communauté de la Défense soient traités de façon juste et

TABLE DES MATIÈRES


Messsge de l'Ombudsman.....	2
Un Bureau qui peut aider	6
Rétrospective de l'année 2007-2008	9
À propos du Bureau	22
Travaux en cours	18
Faits saillants.....	14
Àxé sur des résultats positifs	14
Processus des enquêtes.....	24
Comité consultatif de l'Ombudsman	28
Mentions d'honneur de l'Ombudsman.....	30
Annexe I - Plaintes	32
Annexe II - Rapport financier	34

Le 27 juin 2008

L'honorable Peter Gordon MacKay, C.P., C.R., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Edifice Mgén George R. Pearkes
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2
Canada

Monsieur le Ministre,

Je suis heureuse de vous soumettre le rapport annuel 2007-2008 du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, intitulé *À la défense de l'équité*.
Ce rapport présente un aperçu de nos activités et opérations du début d'avril 2007 à la fin de mars 2008. En particulier, on y met en lumière les réalisations de notre Bureau dans la poursuite de notre démarche pour assurer l'ouverture au sein de l'institution et le traitement équitable des membres de la communauté de la Défense du Canada.
Je vous prie d'accepter, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Mary McFadyen
L'Ombudsman intérimaire du Ministère
de la Défense nationale et des Forces canadiennes



RAPPORT ANNUEL 2007-2008

À la défense de l'équité

